

RAPPORTERING OM ANSVARLIG SPILLVIRKSOMHET 2024

Innholdsfortegnelse

1. Sammendrag	3	7. Andre aktiviteter innenfor området ansvarlig spillvirksomhet	40
2. Innledning	4	7.1. Bevissthet rundt spilleatferd blant ansatte	40
3. Status for Norsk Tippings arbeid med å forebygge spilleproblemer i Norge	6	7.2. Spillevevt i idretten	40
3.1. Kanalisering og markedsandel	6	7.3. Forskning og forskningssamarbeid	43
3.2. Spillepuls-indeks (tidligere Playscan-indeks)	9	7.4. Ansvarlig markedsføring	47
3.3. Andre indikatorer	10	7.5. Spillelagsløsning	49
3.4. Tapsgrenser	14	7.6. Presentasjoner på konferanser og seminarer	50
3.5. Pauser og utestengelser	15	7.7. European Lotteries Responsible Gaming Standard: Periodisk revisjon	50
3.6. Problemspillmålingen	16	7.8. Eksterne kontaktmøter	51
3.7. Utvikling blant unge spillere - en ny utfordring	16	7.9. Gamban pengespillfilter	52
4. Utvikling av kasinospill	19	8. Oppfølging av tiltak fra KUD/generalforsamlingen og Lotteritilsynet	54
5. Utvikling av sportspill	22	9. Norsk Tippings vurdering	55
6. Forbedringer av ansvarlighetsrammeverket i 2024	24		
6.1. Generelt om Norsk Tippings ansvarlighetsrammeverk	24		
6.2. Grenser for spillere under 25 år	27		
6.3. Insourcing av Playscan	29		
6.4. Spillepuls (spiller-kommunikasjon)	32		
6.5. Fartshump inn i KongKasino	35		
6.6. Proaktive samtaler	36		
6.7. Ansvarlighetskommunikasjon	37		

1. Sammendrag

Denne rapporten oppsummerer Norsk Tippings innsats for å forebygge spilleproblemer i 2024, med fokus på tiltak, resultater og læringspunkter.

I løpet av året har selskapet insourcet monitoreringssystemet Playscan. Denne funksjonaliteten er nå overført til Spillepuls som er blitt utvidet med en analysemodell i tillegg til kommunikasjonsdelen.

Norsk Tipping har utredet hvordan selskapet kunne øke beskyttelsen for unge spillere, noe som resulterte i en beslutning om å senke tapsgrensen for denne gruppen. Dette er et sterkt og viktig tiltak som nå er ferdig utviklet og vil bli iverksatt 1. februar i år.

Norsk Tipping har i 2024 opplevd fortsatt kanalisering som følge av myndighetstiltak, noe som har medvirket til kundevekst og omsetningsvekst. Selskapets oppgave er å veilede disse spillerne mot en mer ansvarlig spilleatferd.

Totalt har over 506 000 spillere fått veiledning gjennom 2,8 millioner Spillepulsmeldinger, og 4 308 spillere har fått veiledning av proaktive samtaler. Sammen med ansvarlighetsrammeverket har dette resultert i:

Positiv Spillepuls-indeks på 8 451, som betyr at spillerne har beveget seg noe i grønn retning

- Totalt for alle spillere er gjennomsnittlig månedlig tapsgrense redusert fra kr 4 200 til kr 3 600
- KongKasino-spillernes gjennomsnittlige tap er redusert med elleve prosent
- Antall ukentlige førstegangsrøde er i gjennomsnitt redusert med 38 prosent (noe av reduksjonen skyldes modellendring i Spillepuls-modellen)

Resultatene viser at Norsk Tippings målrettede arbeid har hatt en positiv effekt på å redusere spilleproblemer i Norge. Fremover anbefales det å øke satsingen på å ytterligere dempe omfanget av kasinospill i Norge og personaliserte eller målrettede tiltak for å forbedre beskyttelsen for unge spillere.

Når Norsk Tipping øker sin markedsandel, betyr det at flere i Norge spiller i tryggere rammer med bedre forebyggende og skadereduserende tiltak.

2. Innledning

Rapportering om ansvarlig spill

I henhold til Kultur- og likestillingsdepartementets styringskalender, skal Norsk Tipping oversende en rapport om ansvarlig spill til Lotteritilsynet innen 1. februar, med kopi til Kultur- og likestillingsdepartementet. Rapporten inneholder en oppsummering av utviklingen i Spillepuls-indeksen og andre indikatorer som belyser selskapets innsats for å forebygge spilleproblemer. Den gir også en oversikt over viktige aktiviteter og hendelser innen ansvarlig spillvirksomhet i 2024, samt en vurdering av året som helhet.

Et velfungerende spillmarked med nye utfordringer

Spilleproblemer utgjør en betydelig samfunnsutfordring, med negative konsekvenser for enkeltpersoner og deres familier. De siste fem-seks årene har spillmarkedet i Norge gjennomgått store endringer. Fra en situasjon preget av høy andel problemspill, i hovedsak forårsaket av ulovlige pengespill fra utenlandske aktører, har markedet utviklet seg til å bli mer regulert og velfungerende. I dag er over 90 prosent av markedet regulert, og den siste befolkningsundersøkelsen viser en gledelig nedgang i andelen problemspillere. Samtidig har befolkningens eksponering for pengespillreklame blitt vesentlig redusert.

Til tross for denne positive utviklingen gjenstår betydelige utfordringer, spesielt knyttet til kasinospill. Majoriteten av problemspillere som kontakter Hjelpelinjen peker fortsatt på kasinospill fra utenlandske spillselskaper som hovedårsak til problemene. Det er derfor avgjørende å videreføre arbeidet med

å begrense mulighetene for ulovlige pengespill og kanalisere spillelysten til tryggere rammer hos Norsk Tipping.

Nye utfordringer i 2024

I 2024 har Norsk Tipping avdekket to fremtredende utfordringer:

- Økt sårbarhet grunnet dårligere økonomi:**
Dyrtiden har gjort flere spillere økonomisk sårbare. Spillere opplever tidligere negative konsekvenser av tap, og for noen styrker økonomiske bekymringer motivasjonen for å spille – både som flukt og som et forsøk på å bedre situasjonen.
- Normalisering av kasinospill blant unge menn:**
Andelen unge menn som spiller kasinospill er nå tre ganger høyere enn for befolkningen generelt. Denne trenden er særlig bekymringsfull, fordi kasinospill er de mest avhengighetsskapende spillene. Normaliseringen er delvis drevet av eksponering gjennom gaming, blant annet via skinbetting og streamere som fremstiller kasinospill som «kult».

Konkurransesituasjonen

De siste årene har det vært store endringer i det uregulerte markedet. Selskaper som i en årrekke har bygget nettkasinomerkevarer mot norske forbrukere, har i stor grad mistet tilgang til sine største markedsføringsflater, slik som TV-reklame og Instagram. I tillegg har influenser-markedsføring blitt betydelig begrenset. Dette har bidratt til å svekke

markedsposisjonen for en rekke av de største uregulerte aktørene og deres merkevarer, samt redusert synligheten av høyriskospill i befolkningen.

Samtidig er det fortsatt et stort antall affiliatesider (partnersider) som jobber målrettet mot det norske markedet og som tjener penger når nordmenn spiller hos uregulerte nettkasinoer. Her er de mer etablerte nettkasinoene byttet ut med mindre kjente kryptokasinoer og nettkasinoer. Enkelte rapporterer om at mer enn 2 000 nettkasinoer fortsatt er tilgjengelig. Blant disse er pengebonuser, freespins, VIP-programmer og direkte markedsføring av høyriskospill bransjestandard. Selv om norsk influenseraktivitet er redusert, er det betydelig eksponering for nettkasino i spillapper og sosiale medier på mobil, også blant mindreårige. Norsk Tipping frykter at dette er med på å normalisere nettkasinoaktivitet blant mindreårige og de yngste pengespillkundene.

Kanaliserings og ansvarlighet

Myndighetstiltak har også i 2024 bidratt til kanalisering, med flere spillere og økte markedsandeler for Norsk Tipping. Selv om kanaliseringen har avtatt noe, opplever selskapet at spillere som kanaliseres fra høyriskospill hos utenlandske aktører ofte viser risikofylt spilleatferd. Dette kan føre til en økning i antallet problemspillere hos Norsk Tipping, selv om det totale omfanget av spilleproblemer i Norge reduseres.

Det er viktig å merke seg at alvorlighetsgraden blant problemspillere ofte reduseres etter kanalisering. Gjennom selskapets ansvarlighetsrammeverk, inkludert tapsgrenser, kan

Norsk Tipping redusere både intensiteten og de økonomiske konsekvensene for spillere. Målet er å veilede disse spillerne mot en mer ansvarlig spilleatferd, og i noen tilfeller få dem til å slutte å spille og søke behandling.

Strategi for et tryggere spillmarked

Ansvarlighetsarbeidet i 2024 har vært preget av tiltak for å styrke spillerbeskyttelsen og redusere kasinoaktivitet. Dette er i tråd med Norsk Tippings ambisjon om å være hele folkets spillselskap og å jobbe mot målet om et samfunn uten spilleproblemer.

Selskapet har samtidig arbeidet aktivt for å påvirke spillmarkedet i grønn retning. Dette innebærer å oppmuntre spillere til å velge lavrisikospill som lotterier, fremfor høyriskospill som kasinospill. Andre eksempler er å få spillere til å velge pre-odds fremfor liveodds eller Yezz fremfor kasino. Ved å styre spillforbruket mot mindre risikofylte alternativer og styrke forbrukerbeskyttelsen for høyriskospill, bidrar Norsk Tipping til å redusere spilleproblemer i Norge.

3. Status for 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 så Norsk Tipping en sterk kanalisering av spillere og markedsandeler til Norsk Tipping. Kanalisering har fortsatt i 2024, men samtidig avtatt i fart. Det er naturlig at kanaliseringen avtar desto større andeler Norsk Tipping tar. En stor del av årsaken til kanaliseringen er effekten av myndighetstiltak som begrenser mulighetene til utenlandske spillselskap å tilby spill ulovlig i Norge, kombinert med Norsk Tippings ansvarlige og attraktive tilbud og synlighet.

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 utenlandske spillselskaper.

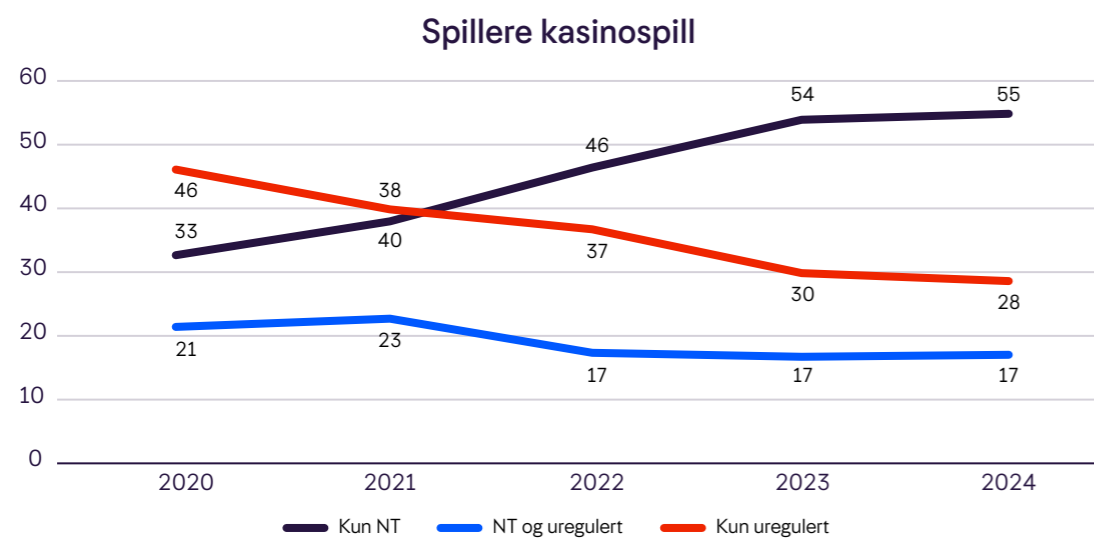
Kanaliseringen betyr imidlertid at Norsk Tipping vil få flere spillere med en allerede risikofylt spilleatferd (høyrisikospillere/røde spillere). Siden mange av disse spillerne også har et kundeforhold hos Norsk Tipping (for eksempel for å spille lotterispill), vil det hos Norsk Tipping kunne se ut som en grønn spiller som nå har begynt å spille kasino og sportsspill. Når Norsk Tipping ser mer av spillerens totale forbruk, vil Spillepuls 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 spillselskap, 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 Spillepuls-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 markedstrackerne 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

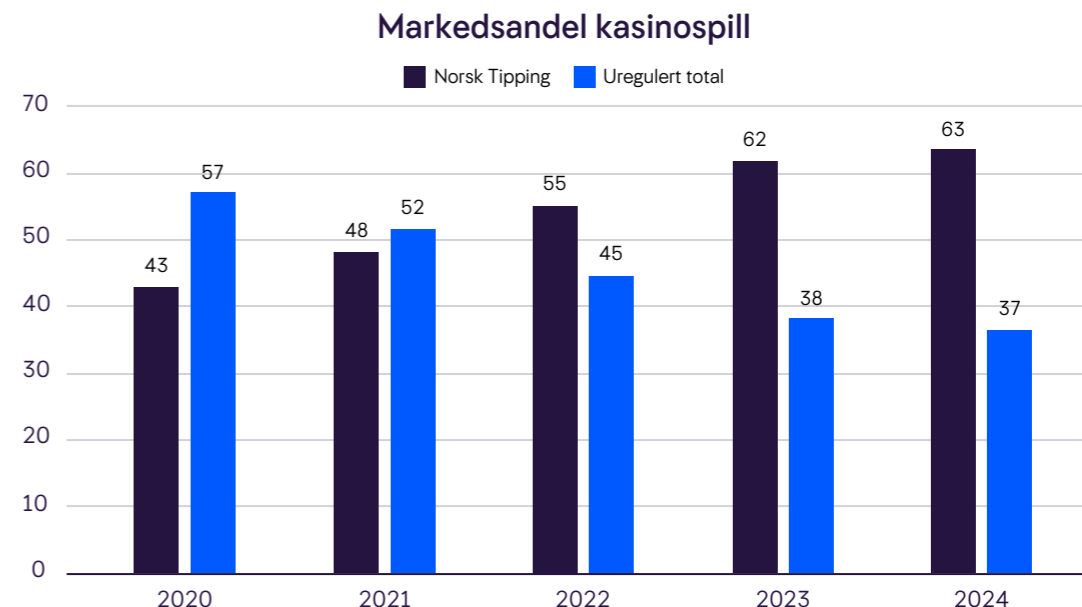
ansvarlighetstiltak som for eksempel tapsgrenser, aktivt reduserer omsetningen på selskapets spill. Det vil si at uten disse ansvarlighetstiltakene ville Norsk Tippings markedsandel vært høyere.

Figur 1 viser at andelen av kasinospillere som spiller kun hos Norsk Tipping har hatt en økende trend de siste årene. Denne veksten forsterket seg igjennom 2023, mens veksten har avtatt noe igjennom 2024. Andelen som kun spiller hos utenlandske spillselskaper (merket «uregulert» i grafen) har hatt en synkende trend de siste fire årene. I 2020 spilte 46 prosent av kasinospillerne kun uregulert, mens i 2024 har dette tallet falt til 28 prosent. Særlig i 2023 var kanaliseringen for kasinospillere sterk, noe man antar har sammenheng med at utenlandske spillselskaper trekker seg ut av det norske markedet. Dette gjør at spillere flytter seg til Norsk Tipping når tilbudet fra utenlandske spillselskaper som ikke har tillatelse til å tilby pengespill i Norge, blir mindre tilgjengelig. I 2024 har kanaliseringen fortsatt noe, men samtidig avtatt noe i fart.



Figur 1. Spillerutvikling innenfor kasinospill

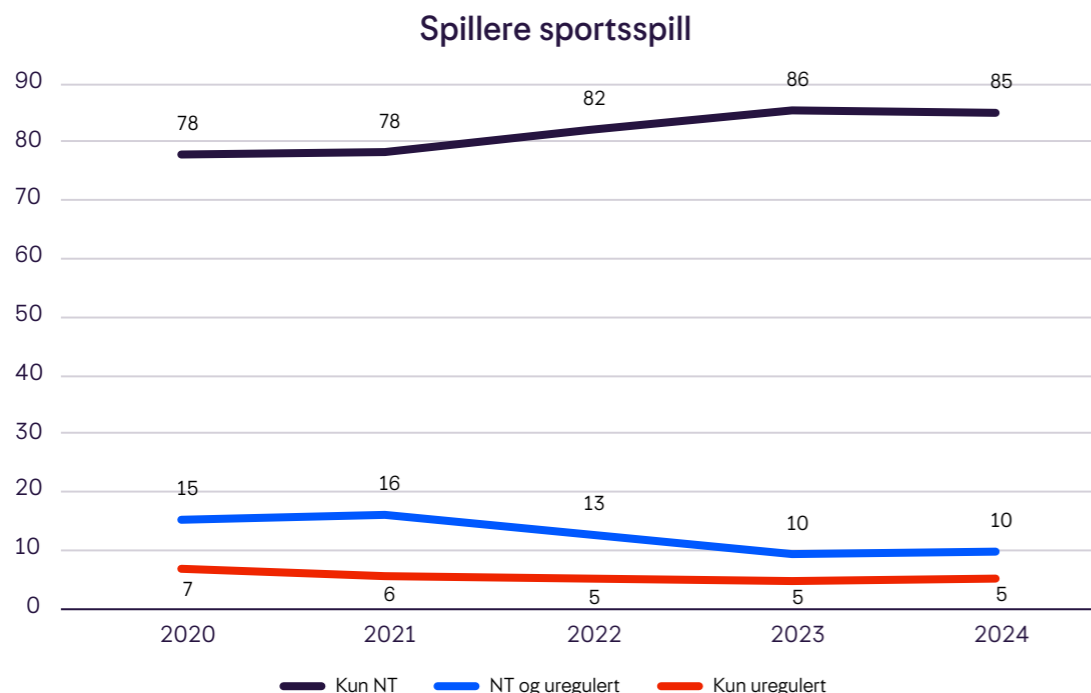
I figur 2 sees også samme trend når det gjelder utviklingen av markedsandel målt i kroner.



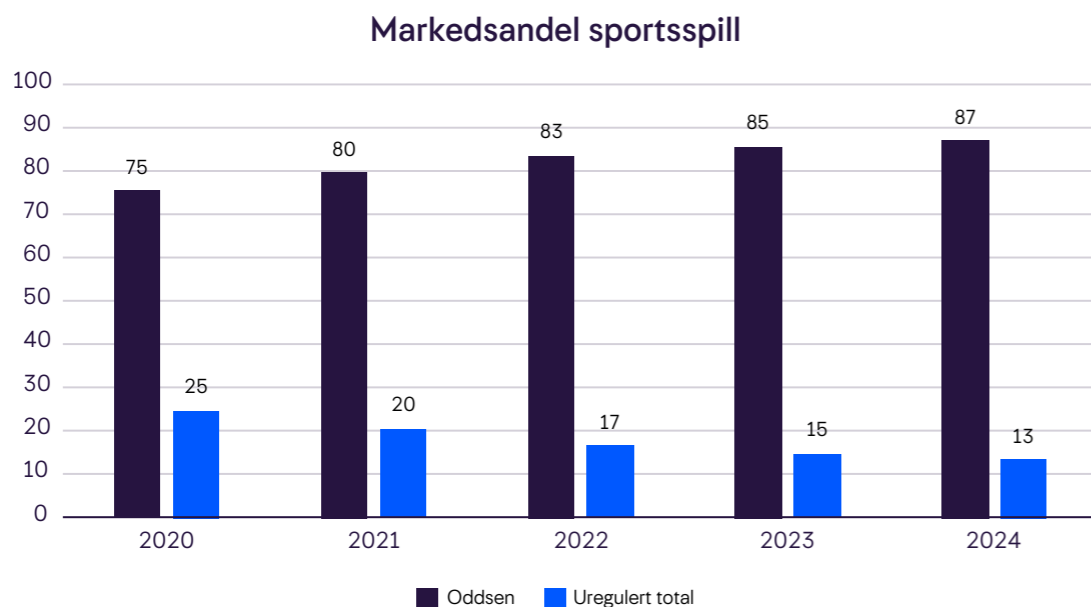
Figur 2. Utvikling av markedsandel innenfor kasinospill.

For kasinospill på nett har markedsandelen til Norsk Tipping økt fra 43 prosent i 2020 til 63 prosent i 2024.

Norsk Tipping opplever en tilsvarende utvikling for sportsspill hvor både andel spillere og markedsandel har økt de siste årene, som vises i figur 3 og 4. Denne har vært noe flatere enn veksten på kasino, men dette er også fordi Norsk Tipping allerede har en større andel av markedet. I 2023 så man en relativt sterk vekst, som på kasino. Dette antas å ha sammenheng med utenlandske spillselskaper som trekker seg ut av det norske markedet. En ser en utflating av spillerandelen til Norsk Tipping i 2024, mens markedsandelen fortsetter å stige. Dette indikerer at det stadig er en viss forflytning av penger blant spillere fra uregulert marked til Norsk Tipping på sport.



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.

I tillegg til kanaliseringsrapporteringen fra markedstrackerne, gjennomfører Norsk Tipping jevnlig målrettede kanaliseringsundersøkelser blant sine nye kunder for å kartlegge årsakene til at de begynner å spille hos Norsk Tipping. Gjennom 2024 har det vært en markant økning i unge kunder som starter med kasinospill (se også [kapittel 3.7](#)).

Den siste kanaliseringsundersøkelsen fra januar 2025 viser at det fortsatt er en sterk kanaliseringseffekt i markedet blant unge kunder. Omtrent 30 prosent av de nye kasinokundene oppgir at de har valgt Norsk Tipping fordi det har blitt vanskeligere å spille hos uregulerte aktører.

Videre viser undersøkelsen at rundt 50 prosent av de nye kundene på KongKasino er unge spillere som aktivt oppsøker Norsk Tipping for å spille KongKasino, til tross for at de kanskje ikke har erfaring med uregulerte spillselskaper fra før. Dette kan tolkes som en form for kanalisert spillelyst, da disse kundene potensielt ville ha valgt et annet tilbud hvis det var lett tilgjengelig. I tillegg oppgir 20 prosent av de nye KongKasino-

kundene at de startet å spille fordi de oppdaget tilbudet i Norsk Tipping-appen.

3.2. Spillepuls-indeks (tidligere Playscan-indeks)

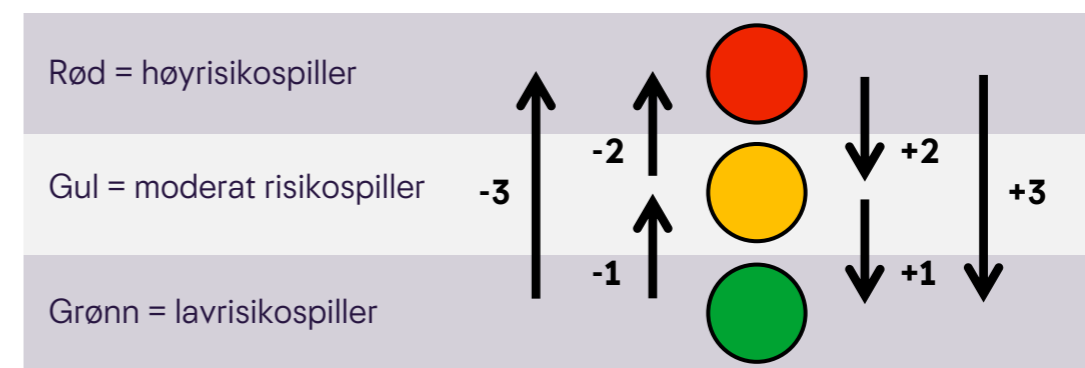
3.2.1. Beskrivelse av modellen

Spillepuls har nå tatt over Playscan-modellen, som er et analyseverktøy som måler endringer i spilleatferd i form av risiko for å utvikle problemer med spill. Modellen analyserer data for hver spiller fem uker tilbake i tid, og en må ha spilt for minst 500 kroner i løpet av de fem ukene for å bli analysert (disse får statusen grønn).

Verktøyet kategoriserer spillerne i tre kategorier:

- **Rød:** Dette er en høyrisikospiller hvor sannsynligheten er høy for at spilleren opplever problemer med pengespill. Det vil si høy sannsynlighet for å være en **problemspiller**.
- **Gul:** Dette er en moderat risikospiller hvor sannsynligheten er middels for at spilleren opplever problemer med pengespill. Det vil si høy sannsynlighet for å være en **moderat risikospiller**.
- **Grønn:** Dette er en lavrisikospiller hvor sannsynligheten er lav for at spilleren opplever problemer med pengespill. Det vil si høy sannsynlighet for å være en **lavrisikospiller**.

Norsk Tipping bruker Spillepuls-indeksen som en indikasjon på hvor godt selskapet lykkes med å forebygge spilleproblemer. Spillepuls-indeksen måler endringen av Spillepuls-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 figur 5.



Figur 5. Poengangivelse ved Spillepuls-indeksen

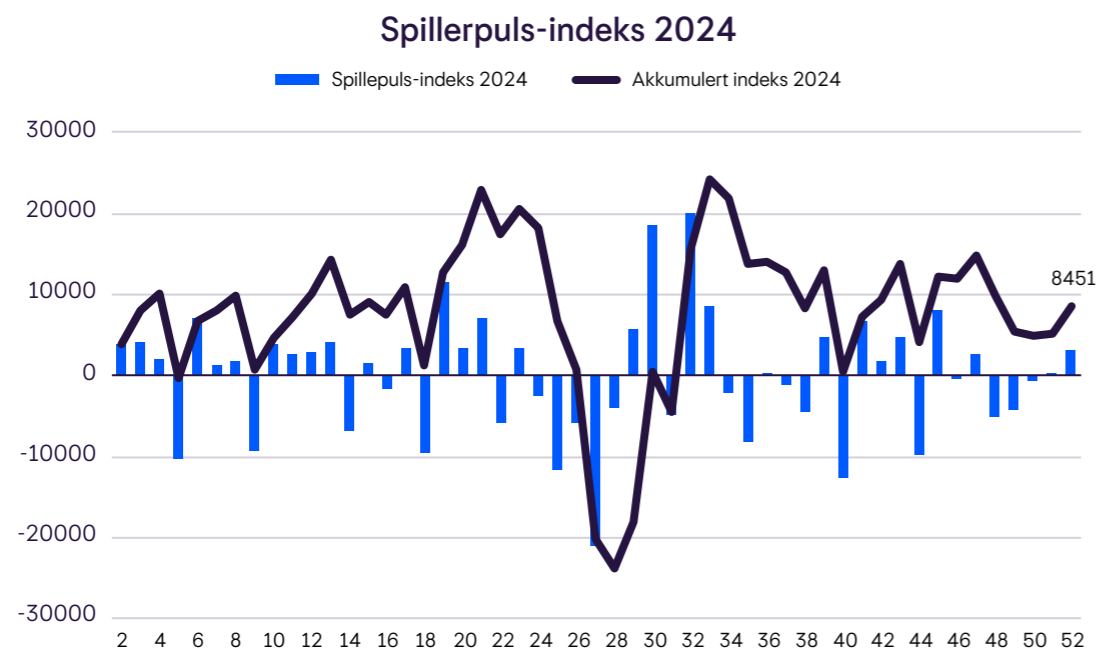
En Spillepuls-indeks over 0 betyr at flest bevegelser skjer i grønn retning, mens Spillepuls-indeks under 0, betyr at flest bevegelser skjer i rød retning.

Det er viktig å ha med seg i tolkningen av Spillepuls-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 ca. tolv prosent av spillerne som har endret sin Spillepuls-status.

3.2.2. Spillepuls-indeksen for 2024

Figur 6 viser den akkumulerte Spillepuls-indeksen (blå kurve) for 2024. Indeksen sluttet på 8 451 ved årsslutt, noe som betyr at totalt sett har Norsk Tippings spillere beveget seg i grønn retning. Dette er et positivt resultat i et år hvor selskapet har opplevd høy grad av kanalisering av spillere som følge av myndighetstiltak.

Kanalisering av spillere fra utenlandske spillselskaper medfører som nevnt at Norsk Tipping får en del spillere med en risikofylt spilleatferd. Kombinasjonen av at Norsk Tipping tar større markedsandeler kombinert med en positiv Spillepuls-indeks, er en indikasjon på at spillmarkedet beveger seg i en sunn retning.



Figur 6. Spillepuls-indeksen 2024

De lyseblå søylene i figur 6 viser ukentlig bevegelse i positiv (grønn) eller negativ (rød) retning. Ofte er de største negative utslagene knyttet til månedsskifter hvor spillere får resatt tapsgrensene sine. Ukentlig er det totalt kun to prosent av aktive spillere som endrer Spillepuls-statusen. Innenfor de forskjellige spillkategoriene er det en andel på ca. én prosent av lotterispillerne, ca. seks prosent av oddsenspillerne og ca. elleve prosent av kasinospillerne som endrer Spillepuls-status per uke. De resterende har uendret status.

I perioden fra uke 23 til uke 32 har kurven for den akkumulerte indeksen en betydelig «sving nedover». Dette skyldes effekten av fotball-EM hvor mange spillere spilte betydelig mer i en periode, og det ble tolket som en utvikling i negativ retning av modellen. Da fotball-EM var over spilte mange av disse spillerne mindre igjen, noe modellen tolket som en positiv utvikling.

3.3. Andre indikatorer

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

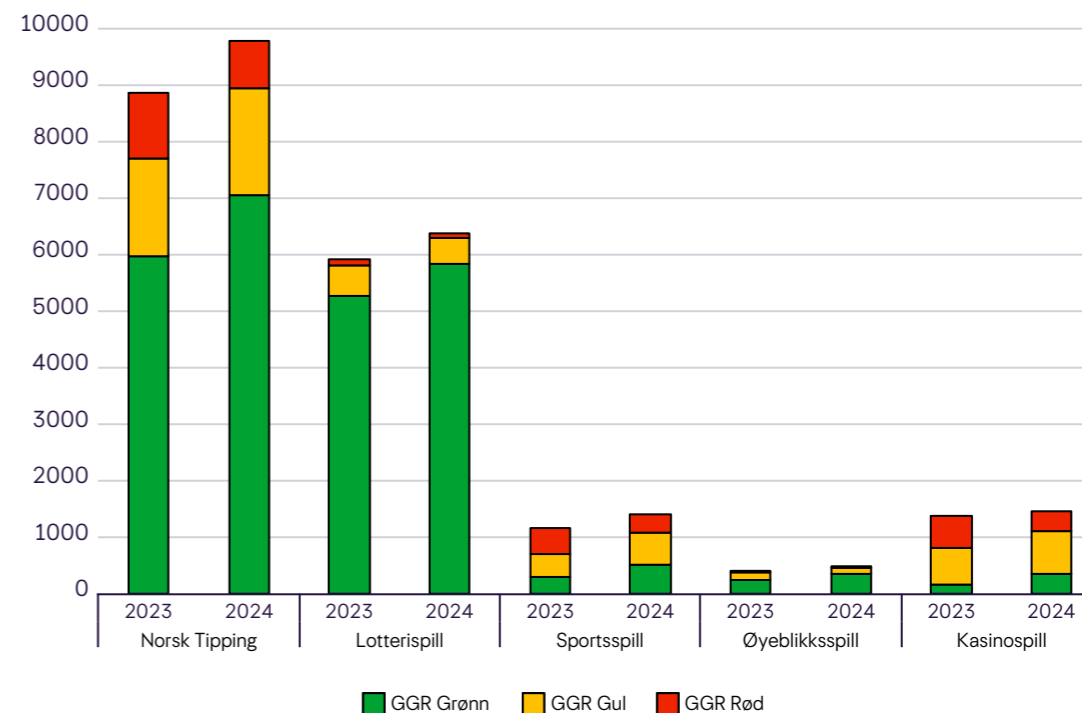
- Fordelingen av grønn, gul og rød GGR (Gross Gaming Revenue = spillinntekter). Dette gir en indikasjon på tyngdepunktet og utviklingen av spillmarkedet.
- Antall aktive røde spillere gir en indikasjon på omfanget av høyrisikospillere som kan være problemspillere.
- Antall førstegangs røde gir en indikasjon på «påfyllet» av nye mulige problemspillere

- Langvarige røde spillere. Dette er spillere som har vært røde minst 50 prosent av siste 52 uker.
- Antall stortapere 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 2023 og 2024. For 2024 ble det gjort en justering av terskelverdiene for når en spiller betegnes som rød, gul eller grønn. Dette gjøres hver gang det har kommet en ny befolkningsundersøkelse. Spillepuls-modellen angir, forenklet sagt, en sannsynlighet i prosent for at en spiller er en problemspiller. Befolkningsundersøkelsen brukes for å finne hvilken prosentverdi som gjør at en spiller kategoriseres som rød/gul/grønn. Det gjøres for at det skal være størst mulig samsvar mellom det som kalles problemspiller, moderat risikospiller og lavrisikospiller i befolkningsundersøkelsen og rød, gul og grønn spiller i Spillepuls-modellen.

Den siste befolkningsundersøkelsen ble publisert i mai 2023 og justeringene som følge av den ble gjennomført ved årsskiftet 2023/2024. Siden befolkningsundersøkelsen viste en signifikant nedgang i omfanget av problemspill, medførte det at terskelverdiene ble justert opp (for at det skulle være mest mulig samsvar med antall problemspillere i befolkningsundersøkelsen og antall røde spillere hos Norsk Tipping). **Det betyr at en ikke direkte kan sammenligne størrelsene på rød GGR for 2023 og 2024.**

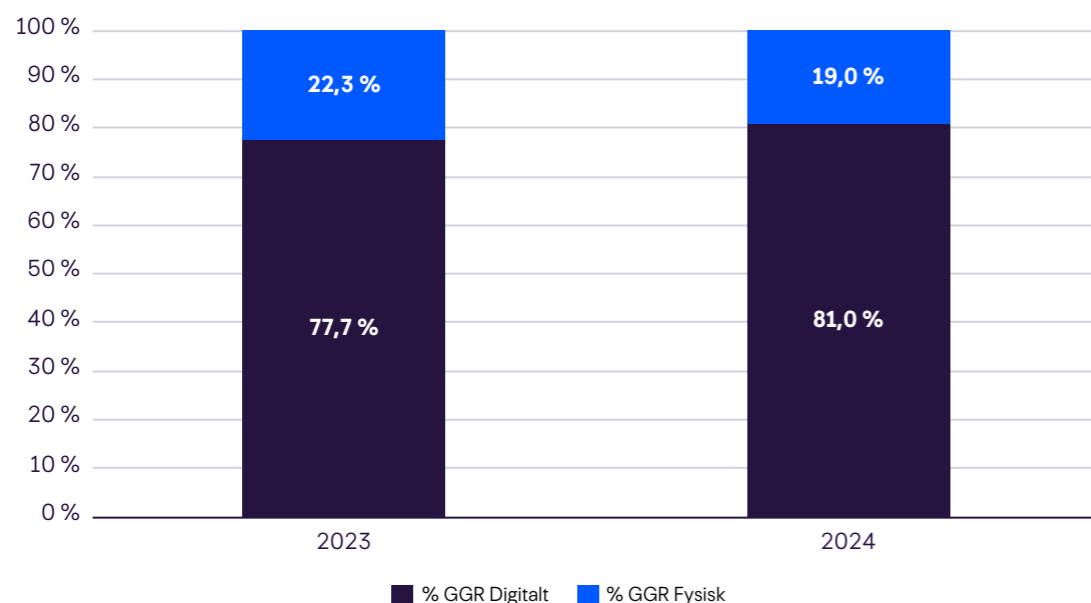
GGR fordeling, ekskl. Flax (mill. kroner)



Figur 7. Fordeling av grønn, gul og rød GGR for spillkategorier i 2023 og 2024

Norsk Tipping økte samlet GGR med ca. ti prosent sammenlignet med 2023. Når selskapet opplever en slik økning er det viktig å vurdere hvor økningen skjer og om det er i tråd med ambisjonen om å være tilstrekkelig attraktiv. Figur 7 over viser at det var lotterikategorien økte mest i GGR, og betydelig mer enn Kasinospill i 2024. 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.

Fordeling av GGR (fysisk/digitalt med fysisk Flax)



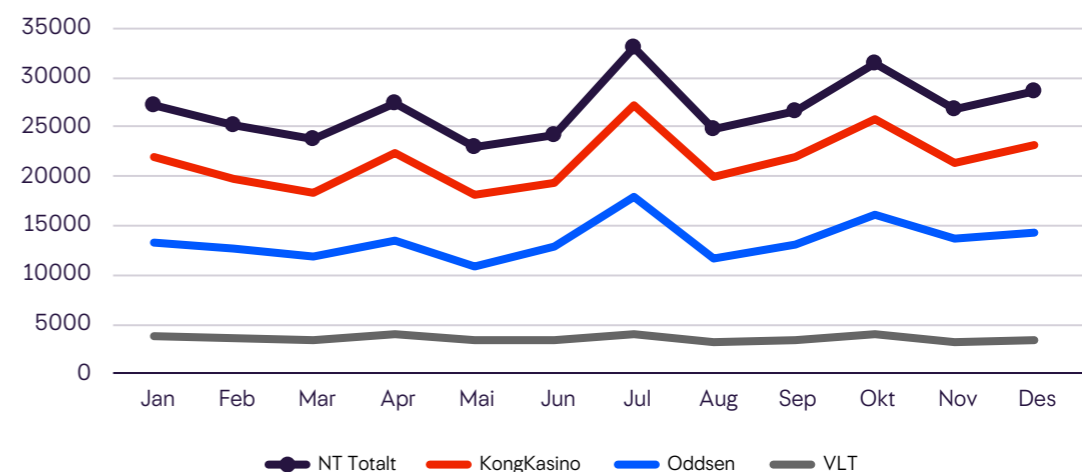
Figur 8. Fordeling av fysisk og digital GGR, 2023 og 2024 (inkludert fysisk Flax)

Figur 8 viser at digitaliseringen av forbruket av spill har fortsatt også i 2024 og at 81 prosent av selskapets GGR kom fra digitale kanaler. Hvis man ser bort fra tall for fysisk Flax, blir den digitale andelen 84,7 prosent i 2024. 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 har vært en omfattende digitalisering av spillerne de siste årene. I 2015 var den digitale andelen på ca. 36 prosent, ca. 67 prosent i 2019 og nesten 85 prosent i 2024.

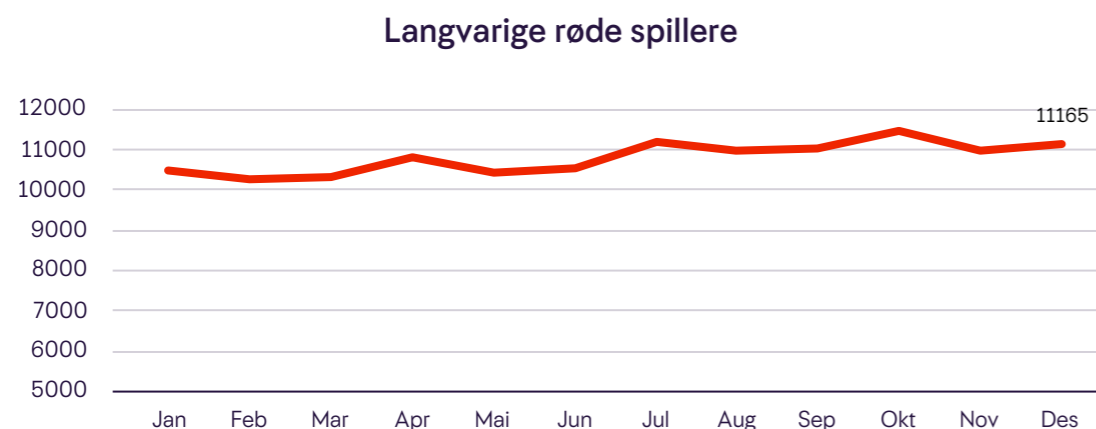
I samme periode har det vært en vekst i antall spillere som spiller høyrisikospill, som for eksempel kasinospill. Når den siste befolkningsundersøkelsen viser en signifikant nedgang i omfanget av problemspill i Norge, så er det en sterk indikasjon på at Norsk Tipping har håndtert digitaliseringen av spillerne på en god måte de siste fire årene.

Aktive røde spillere



Figur 9. Antall aktive røde spillere i 2024

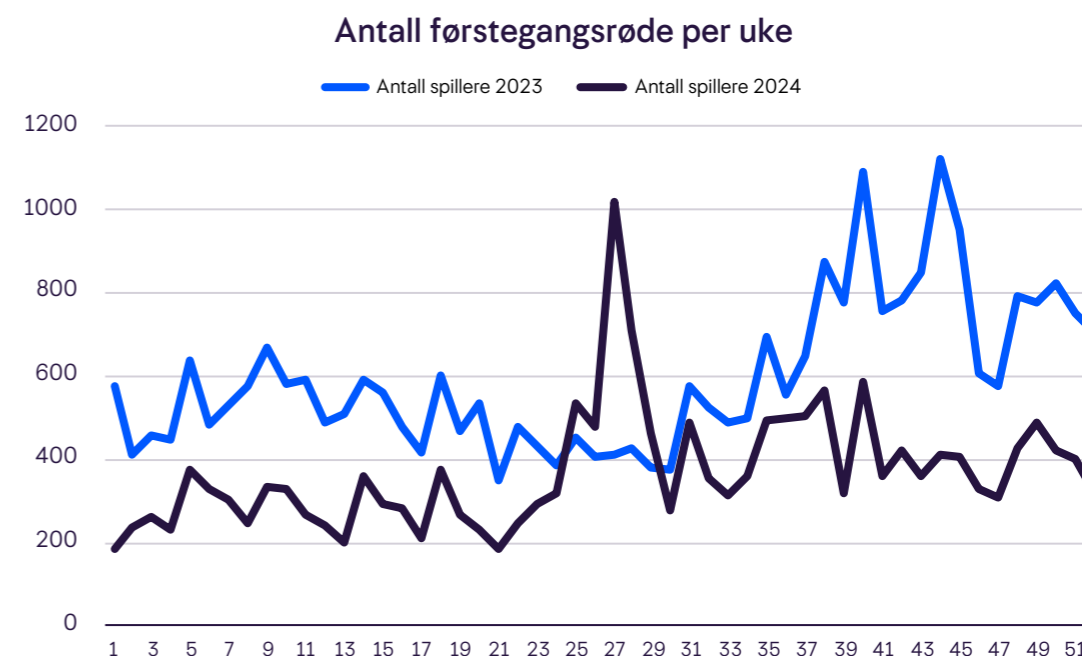
Figur 9 viser en flat trend i 2024 av antall aktive røde spillere frem til august. Utover høsten er det en svakt stigende trend, drevet av økningen av røde kasino- og sportsspillere. Denne økningen er sammenfallende med trenden av økende antall spillere og markedsandel for disse kategoriene (kanalisering).



Figur 10. Langvarige røde spillere

Figur 10 viser antall langvarige røde spillere, definert som røde minst 50 prosent av de siste 52 uker. Selv om økt kanalisering vil medføre en naturlig økning av disse spillerne, er dette en indikator Norsk Tipping følger med på. Trenden i 2024 er svakt stigende, men den prosentvise veksten er lavere enn kundeveksten. Å dempe denne trenden har vært et av fokusområdene for selskapet også i 2024. Dette er en vanskelig spillergruppe å påvirke, men Norsk Tipping har i 2024 økt innsatsen for å nå disse spillerne, både gjennom Spillepuls og proaktive samtaler.

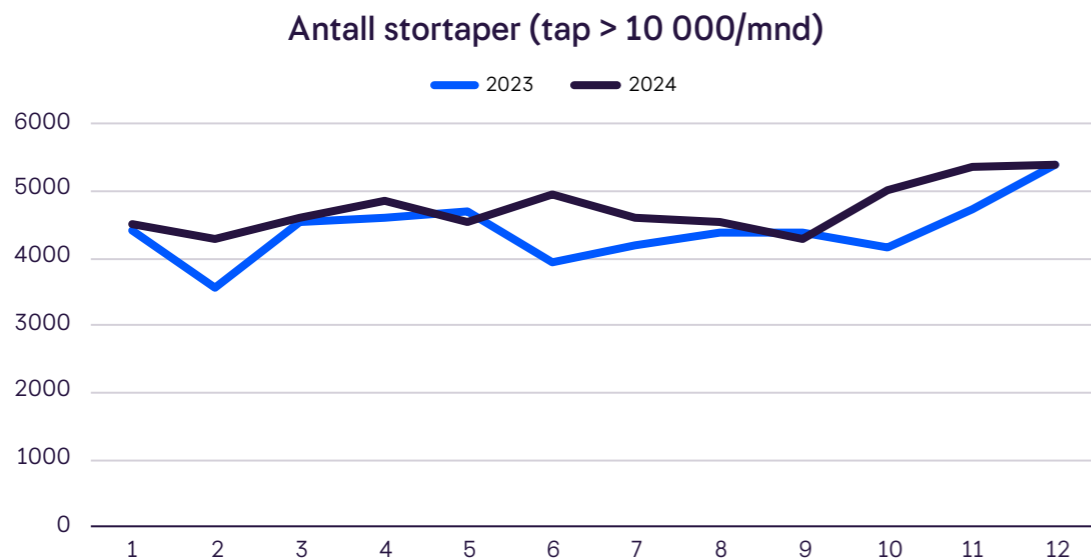
Et annet perspektiv er å se på hvor mange spillere som blir røde for første gang som vises i figuren under. Tanken bak å måle dette er for å prøve å begrense tilfanget av nye røde spillere.



Figur 11. Antall førstegangsrøde spillere per uke i 2024 og 2023

Figur 11 indikerer at antall nye førstegangsrøde har hatt en flat trend frem til uke 24 hvor fotball-EM starter. Etter fotball-EM har trenden på ny vært flat på et litt høyere nivå frem til uke 40 hvor den er svakt synkende. Nivået i 2024 ligger generelt lavere enn i 2023. Gjennomsnittlig ukentlig antall førstegangsrøde var 370 i 2024 og 595 i 2023, noe som tilsvarer en reduksjon på 38 prosent. Det er imidlertid verdt å nevne at noe av denne forskjellen skyldes at terskelverdiene i Spillepuls-modellen ble endret ved årsskiftet. I sum mener Norsk Tipping at det er positivt at antall førstegangsrøde ikke øker i takt med spillerøkningen på KongKasino og Oddsens.

En annen indikator Norsk Tipping følger med på er antall stortapere, definert som spillere som taper mer enn 10 000 kroner i en måned. Figur 12 viser utviklingen de to siste årene.

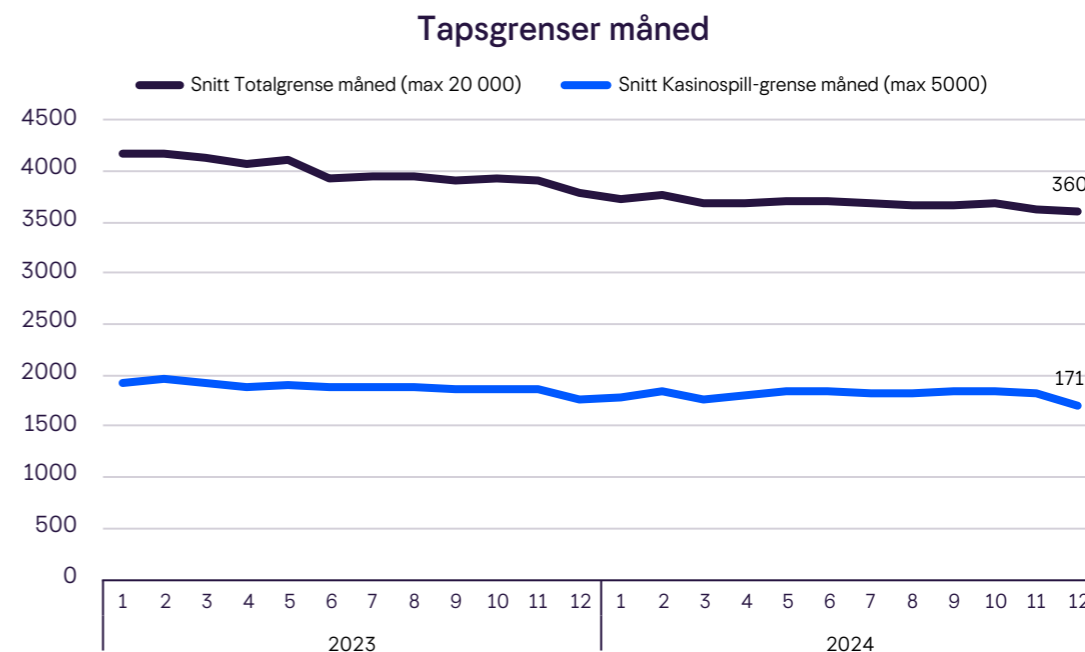


Figur 12. Utviklingen av antall stortapere per måned i 2024 og 2023

Figur 12 viser at trenden har vært flat de første ni månedene av året, mens det ble en liten økning de tre siste månedene hvor også spillintensiteten generelt er høyere. Sammenlignet med fjoråret, ligger nivået omtrent likt. Det vil si at antall stortapere ikke øker tilsvarende kundeveksten for odds- og kasinospill.

3.4. Tapsgrenser

Tapsgrenser er et svært viktig forebyggende og skadereduserende verktøy. Se [kapittel 6.1.1](#) for en nærmere beskrivelse av dem. Totalgrensen gjelder for alle spillere og alle spill utenom fysiske Flax-lodd. Maksimumsbeløpet en spiller kan sette sin grense til er 20 000 kroner per måned. Dette beløpet har vært uendret siden innføringen i 2016. Figur 13 viser utviklingen av gjennomsnittlige satte grenser blant spillerne. Selv om maksimumsbeløpet for totalgrensen er på 20 000 kroner, så viser figuren at spillerne i gjennomsnitt setter en moderat grense for seg selv på ca. 3 600 kroner.



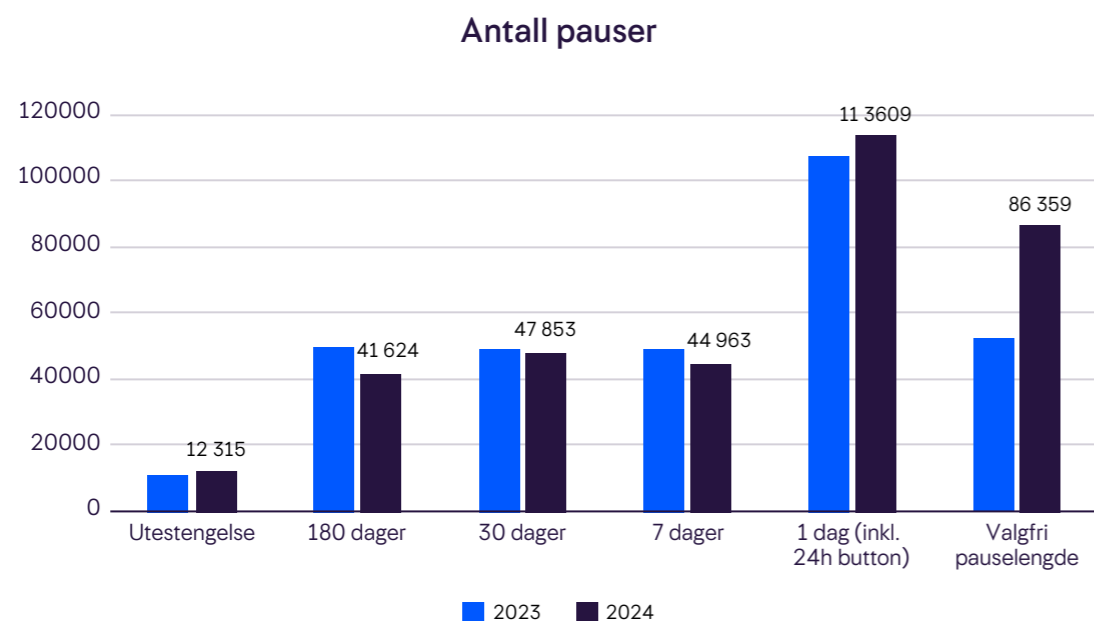
Figur 13. Spillernes gjennomsnittlige tapsgrenser for måned i 2023 og 2024

Figur 13 viser at de gjennomsnittlige månedsgrensene har en klar fallende trend. Dette skyldes at Norsk Tipping over tid har lyktes med å aktivt påvirke spillerne til å sette sunne og realistiske grenser for seg selv. Siden kasinospill er de mest risikofylte spillene selskapet har, er det svært positivt at spillerne gjennomsnittlig har en moderat personlig grense på ca. 1 700 kroner.

Moderate personlige grenser er en svært god beskyttelse for spillerne.

3.5. Pauser og utestengelser

Å kunne ta pause i kortere eller lengre tid fra pengespill er et viktig verktøy for noen spillere. Hos Norsk Tipping kan en ta pause eller stenge seg ute fra enkeltspill, kategorier av spill eller alle spill. Denne funksjonaliteten er bra for spillere som for eksempel ønsker å stenge seg ute fra kasinospill, men ønsker å kunne spille Lotto. Figur 14 viser en samlet oversikt over antall pauser og utestengelser som er foretatt av spillerne i 2023 og 2024.

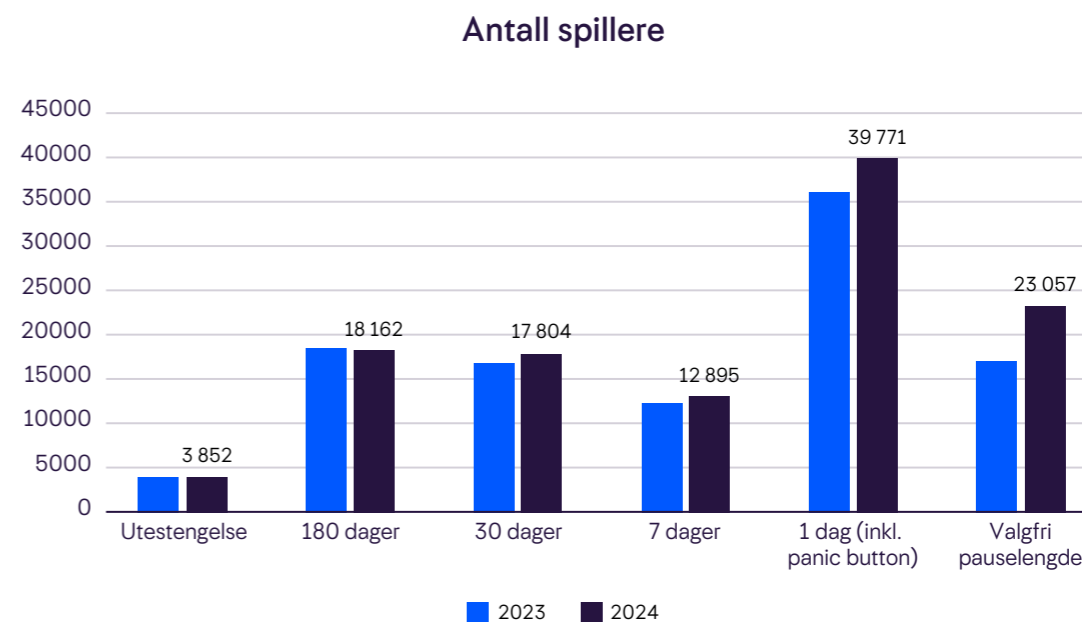


Figur 14. Oversikt over antall pauser og utestengelser tatt i 2023 og 2024

I 2023 innførte selskapet muligheten til å ta en «valgfri pauselengde». Det betyr at spilleren selv bestemmer fra- og til dato for hvor lenge pausen skal vare. Figuren over viser at denne funksjonaliteten er godt mottatt av spillerne og er den pausevarianten som har hatt størst vekst.

Det er slik at en spiller kan ta flere pauser i løpet av året, enten fordelt i tid eller fordelt på flere typer spill. Derfor gir figuren under en oversikt over hvor mange unike spillere som har tatt en eller flere pauser/utestengelser i løpet av et år. Figur 15 viser at det er ca. 4 000 spillere årlig som stenger seg ute.

Utestengelse er et viktig verktøy for spillere som trenger det, men Norsk Tipping etterstreber å ha så gode forebyggende verktøy at færrest mulig skal komme dit at det blir riktig for dem å sperre seg for pengespill.



Figur 15. Oversikt over antall unike spillere som har tatt en eller flere pauser i 2023 og 2024

3.6. Problemspillmålingen

Siden 2021 har Kantar gjennomført en årlig problemspillmåling for Norsk Tipping. Undersøkelsen er representativ for befolkningen, med ca. 5 000 respondenter.

Grunnen til at Norsk Tipping startet med egne målinger, er at Universitetet i Bergens (UiB) offisielle befolkningsundersøkelse gjøres med intervaller på tre til fire år. Det er uten tvil UiBs måling som gir den beste kartleggingen, men Norsk Tipping har behov for hyppigere indikasjoner på utviklingen i problemspill, for å se om tiltakene selskapet iverksetter har effekt.

UiB og Kantars undersøkelser gjøres med litt ulike metoder, og kan ikke sammenlignes direkte. Årets Kantar-undersøkelse ble gjennomført med feltarbeid i november/desember i 2024, og vil rapporteres i starten av 2025. Hovedresultatene som nå foreligger vil Norsk Tipping belyse kortfattet her, mens selskapet vil komme tilbake med flere detaljer i årsrapporten, når alle analyser foreligger.

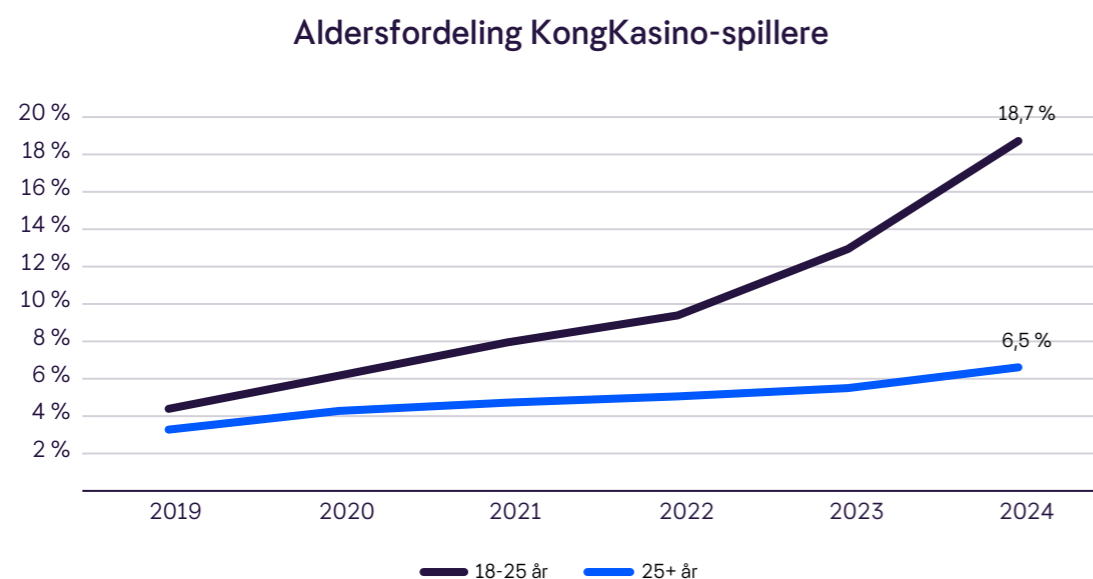
Kantars undersøkelse i 2023 viste en liten økning i problemspill i befolkningen. Hovedforklaringen til den negative utviklingen i problemspillmålingen i 2023 synes å være at flere spillere oppgir at de spiller for mer enn de har råd til, fordi økonomien har blitt dårligere i dyrtiden. Det er særlig blant unge menn at Norsk Tipping ser denne utfordringen. Problemspillmålingen for 2024 viser en flat utvikling i problemspill siden 2023. Man har ikke hatt noen signifikant økning eller reduksjon i problemspill i løpet av 2024. Det er stadig blant unge menn Norsk Tipping ser at problemspill er størst, og det var også denne gruppen

som sto for økningen fra 2022 til 2023. Norsk Tipping har siden undersøkelsen i 2023 jobbet med å bedre forsøke å forstå hva som skjer blant disse unge spillerne.

3.7. Utvikling blant unge spillere - en ny utfordring

Problemspillmålingen fra 2023 viste en økning på 6 prosentpoeng i moderat risiko- og problemspill blant menn 16-25 år. Målingen fra 2024 viser en flat utvikling og bekrefter funnet i målingen fra 2023. En av årsakene til utviklingen, er at flere spillere oppgir at de spiller for mer enn de har råd til, fordi økonomien har blitt dårligere i dyrtiden. Tall fra SSB viser at det i 2024, for første gang på mange år, har vært reallønnsvekst i Norge. Samtidig har det vært en høy prisvekst de siste årene, som dermed fører med seg at nordmenn har hatt mindre å rutte med og en del har slitt økonomisk.

Norsk Tipping ser også en utvikling ved at flere unge spiller kasinospill, og det er særlig 18-åringene som i større grad enn tidligere nå registrerer seg for å spille denne kategorien. Norsk Tipping vet at det kanaliseres en del spillelyst fra uregulerte aktører på kasinospill, men det ser også ut til at nye unge spillere i større grad finner interesse for kasinospill enn tidligere. Figur 16 viser andelen av KongKasino-spillere i aldersgruppen 18-25 år og for resten av befolkningen. Andelen er tre (!) ganger høyere blant de unge.



Figur 16. Andel KongKasino-spillere blant unge vs resten av befolkningen

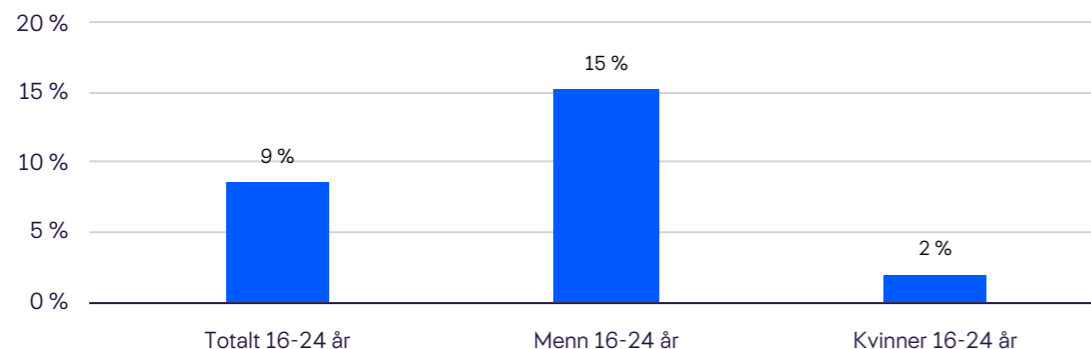
I januar 2025 gjennomførte Norsk Tipping en kanaliseringsundersøkelse blant sine spillere for å kartlegge hvor stor andel som er kanalisert fra uregulerte aktører. Resultatene viser at en betydelig andel av de unge spillerne aktivt søker seg til KongKasino. Mange av disse oppgir at de begynte å spille fordi de har hørt om det gjennom venner og bekjente.

Fokusgrupper og tidligere undersøkelser fra 2024 bekrefter at kasinospill ofte er et samtaleemne i vennegjenger, noe som gir spillene en tydelig sosial dimensjon. Denne gruppen yngre spillere viser en interesse for kasinospill og oppsøker aktivt tilbudet.

Selv om det er positivt at disse kundene velger Norsk Tipping fremfor uregulerte aktører, er det samtidig bekymringsfullt at risikopregede spill som kasinospill ser ut til å spille en så stor rolle i det sosiale miljøet blant unge.

Norsk Tipping har gjort flere analyser for å finne årsaker til økningen i problemspill blant unge menn. Et av de områdene som ble satt lys på, var unges gamingvaner. Innenfor gaminguniverset finnes det mange ulike måter å bruke penger. Man kan eksempelvis kjøpe addons, skins og lootbokser. Når man kjøper en lootboks i et spill, vet man ikke hva innholdet er eller hvilken verdi dette innholdet har. Lootbokser har derfor et gamblingelement i seg. Mens ulike skins kan kjøpes og deretter benyttes til gambling innenfor egne pengespillnettsider. Dette kalles skinbetting. Her kan man sette inn penger eller benytte skins fra spill, og deretter spille klassiske kasinospill med uttrykk og utseende fra spillene man spiller. Gevinstene er gjerne nye skins som deretter kan veksles inn i penger. Her kan man tape mye penger. Flere av disse sidene gir også mulighet for personer under 18 år til å spille. Norsk Tipping gjorde igjennom 2024 flere mindre studier på området og ser at dette er et område som er av vesentlig størrelse blant unge menn. En Norstat-undersøkelse fra 2024 viste at 15 prosent av unge menn mellom 16-24 år har gamblet på en skinbetting-side i løpet av siste år. Det er gjort lite forskning på området i Norge, men internasjonale studier viser at denne typen pengespill har en svært sterk sammenheng med utvikling av pengespillproblemer (Canadian Problem Gambling Index).

Jeg har gamblet via en skin betting side i løpet av det siste året?
 (med skin betting sider menes f.eks CSGoRoll, Clash.gg, CS GO Empire)



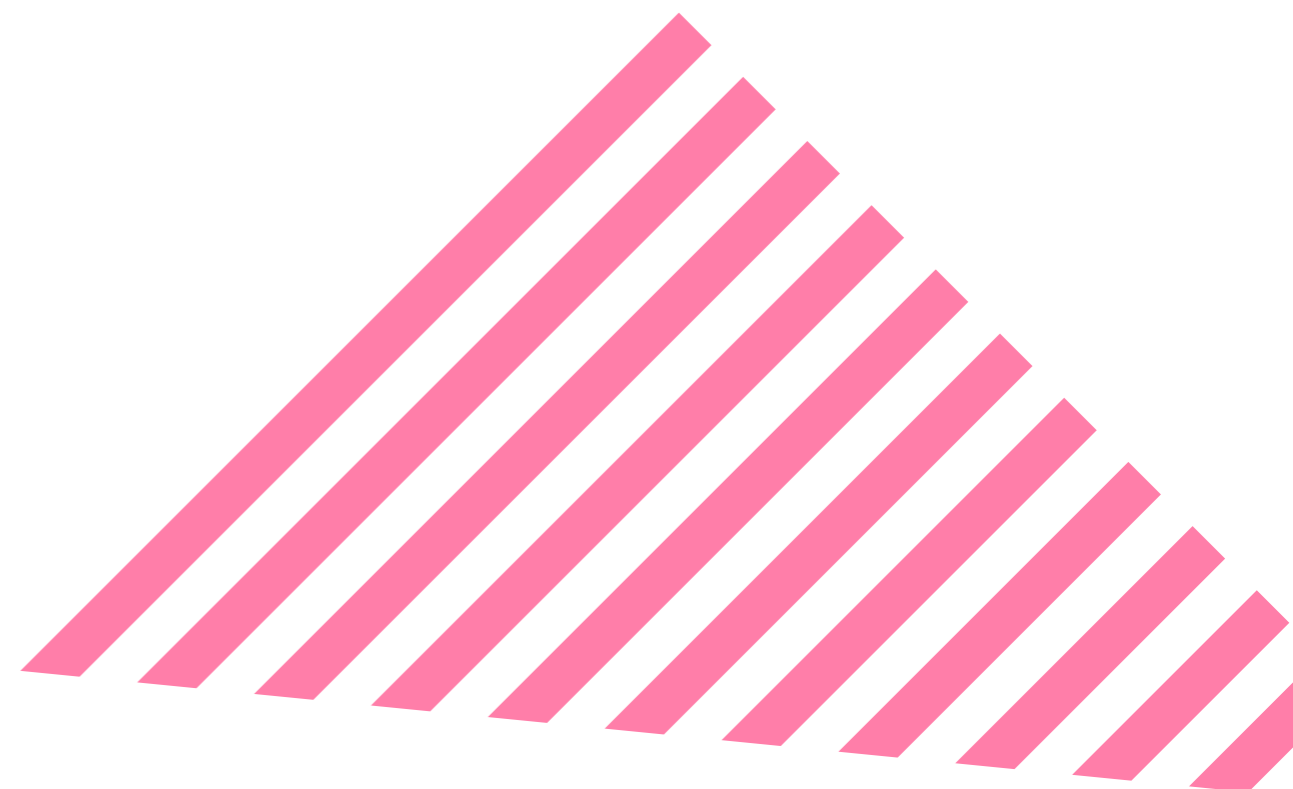
Figur 17. Norstat Express undersøkelse skinbetting 2024 16-24 år

Kasinospill og skinbetting blir livesendt via ulike streamingnettsider som underholdning. Dette kan være influencere som spiller for store summer som streames på streamingplattformer, som for eksempel Twitch eller YouTube. Dette kan også ha en innvirkning på pengespillinteresse i samfunnet og særlig blant de unge.

I 2024 har Norsk Tipping avdekket en økende normalisering av høyrisikospill, som kasinospill, blant unge. Dette innebærer at flere unge velger å spille slike spill sammenlignet med resten av befolkningen. Samtidig har problemspillmålingen avdekket økt sårbarhet blant unge, delvis som følge av den økonomiske situasjonen (dyrtiden). Negative konsekvenser av pengespill oppstår raskere når økonomien er stram, noe som forsterker sårbarheten.

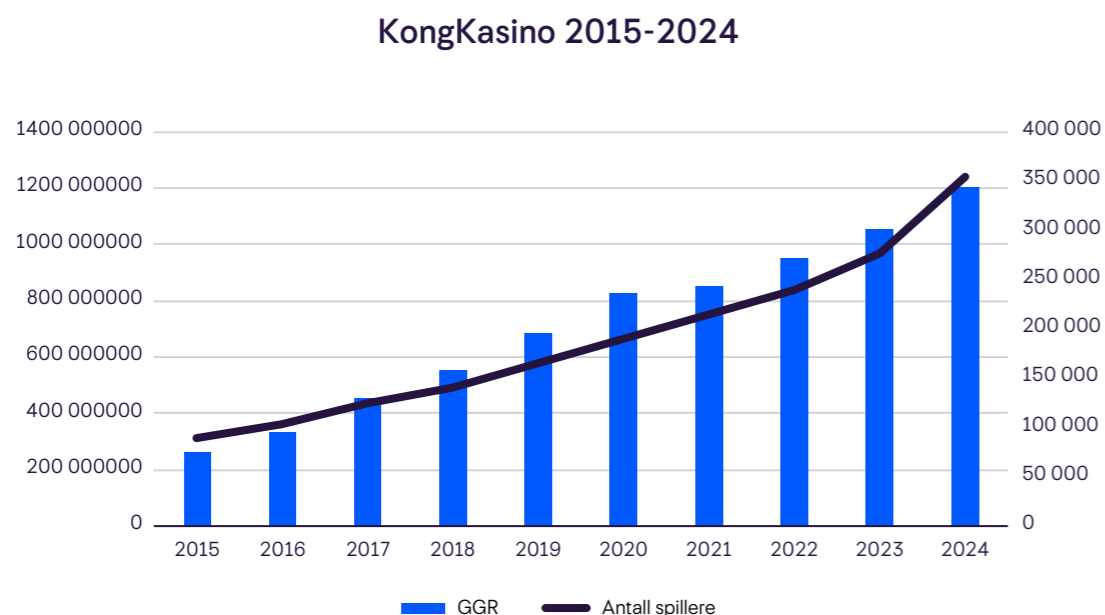
Når disse faktorene kombineres med forskning som viser at unge har høyere risiko for å utvikle spilleproblemer, representerer

dette en ny og alvorlig utfordring både for Norsk Tipping og for samfunnet som helhet.



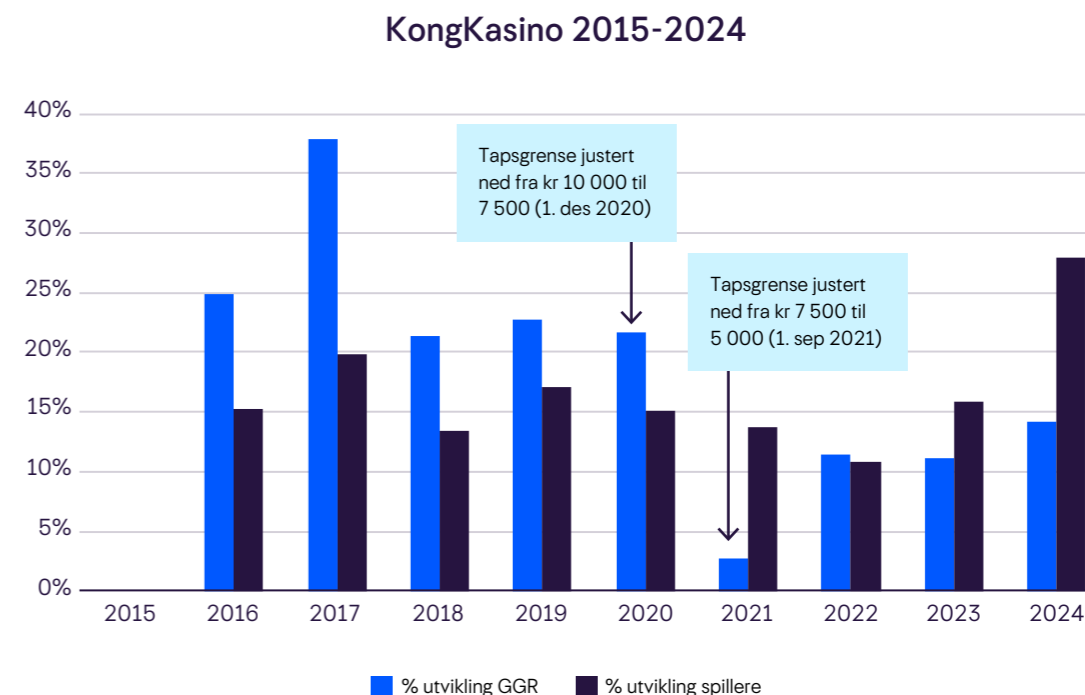
4. Utvikling av kasinospill

Kasinospill er den spillkategorien som skaper flest spilleproblemer i Norge. Dette er en kategori som har vært i vekst over flere år, som figur 18 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 18. Utvikling av KongKasino antall spillere og GGR

Norsk Tipping markedsfører ikke kasinospill, men likevel har selskapet opplevd en vekst i både antall spillere og GGR også i 2024. Selskapet opplever at både kanaliseringen og interessen for kasinospill er sterk, noe som gjør at Norsk Tippings målsetting om å dempe kasino ikke gjenspeiles tydelig i figuren over. Det er imidlertid positivt at den prosentvise veksten i GGR er betydelig dempet sammenlignet med den prosentvise veksten som figur 19 viser. Det vises tydelig at de to reduksjonene av månedlig tapsgrense ned til 5 000 kroner har medført en varig demping av GGR.

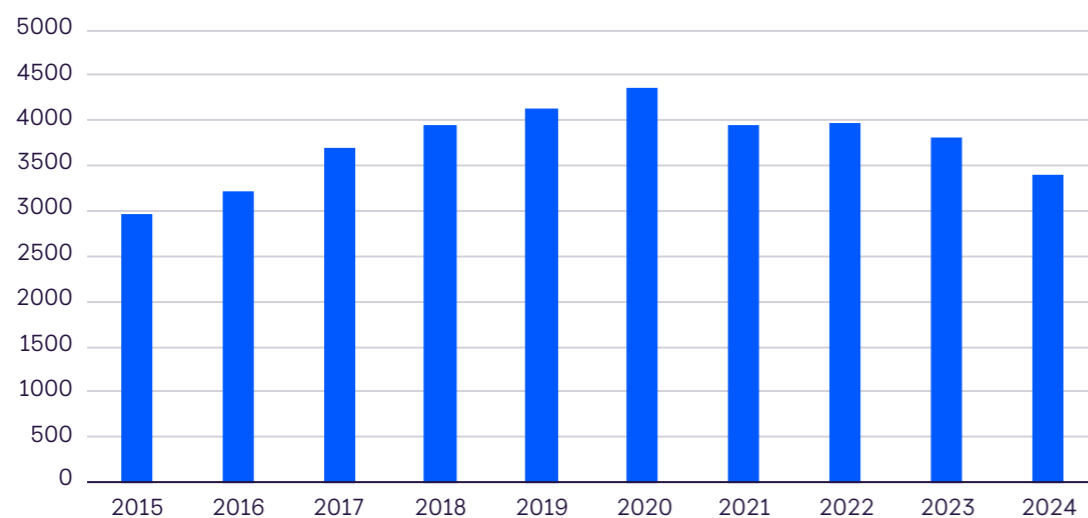


Figur 19. Utvikling av KongKasino antall spillere og GGR

Et annet perspektiv på dette er at spillernes gjennomsnittlige tap ble redusert med elleve prosent i 2024, som vist i figur 20 nedenfor. Dette er en positiv utvikling, selv om en del av reduksjonen sannsynligvis kan tilskrives økningen i antall spillere. Dersom andelen lavinvolverte spillere øker mer enn andelen høytinvolverte, vil gjennomsnittstapet kunne reduseres.

Det er imidlertid verdt å merke seg at Norsk Tipping opplevde en økning i gjennomsnittstapet i perioden 2015-2020, frem til tapsgrensene ble nedjustert. I denne perioden hadde selskapet også en sterk vekst i antall spillere. Dette tyder på at reduksjonen i gjennomsnittstapet i perioden 2021-2024 i hovedsak skyldes de nevnte nedjusteringene av tapsgrenser og andre forebyggende tiltak, som for eksempel Spillepuls-meldinger.

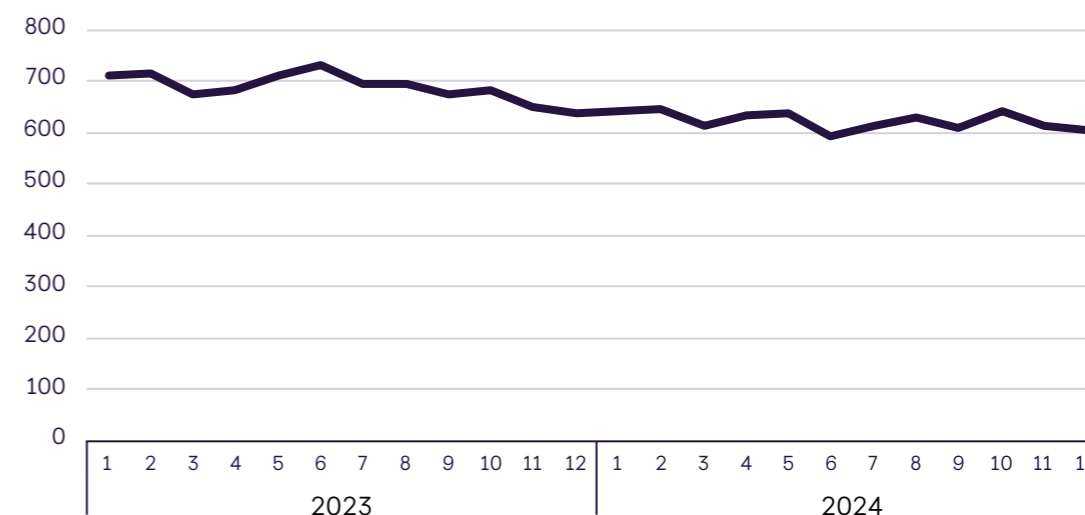
Gjennomsnittstap (GGR) per spiller, KongKasino



Figur 20. Utvikling av gjennomsnittlig årlig tap (GGR) for KongKasino-spillere

En mer detaljert fremstilling av den synkende trenden for de to siste årene vises i Figur 21 nedenfor. Norsk Tipping anser det som positivt at spillernes gjennomsnittlige GGR (tap) dempes, forutsatt at veksten i antall spillere primært skyldes kanalisering, og ikke unødvendig rekruttering av nye spillere. I 2025, når DNS-blokkering begynner å få effekt, vil det være naturlig for Norsk Tipping å vurdere om KongKasino-tilbudet bør gjøres mindre tilgjengelig, nettopp for å redusere risikoen for rekruttering.

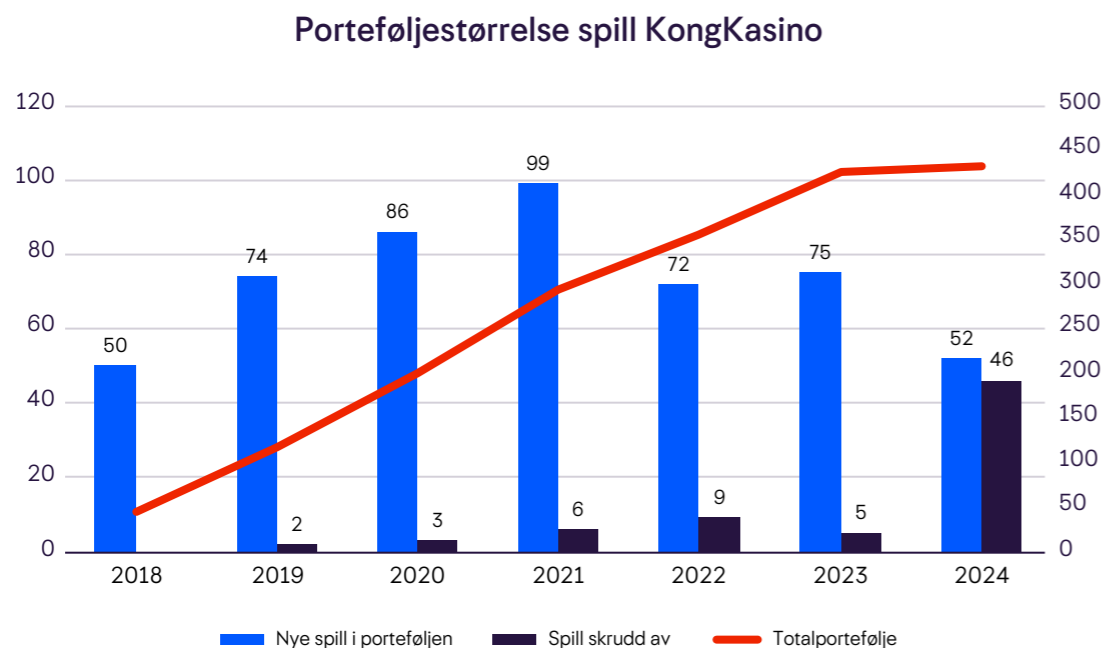
Gjennomsnittstap



Figur 21. Gjennomsnittstap per måned (GGR) for kasinospillere

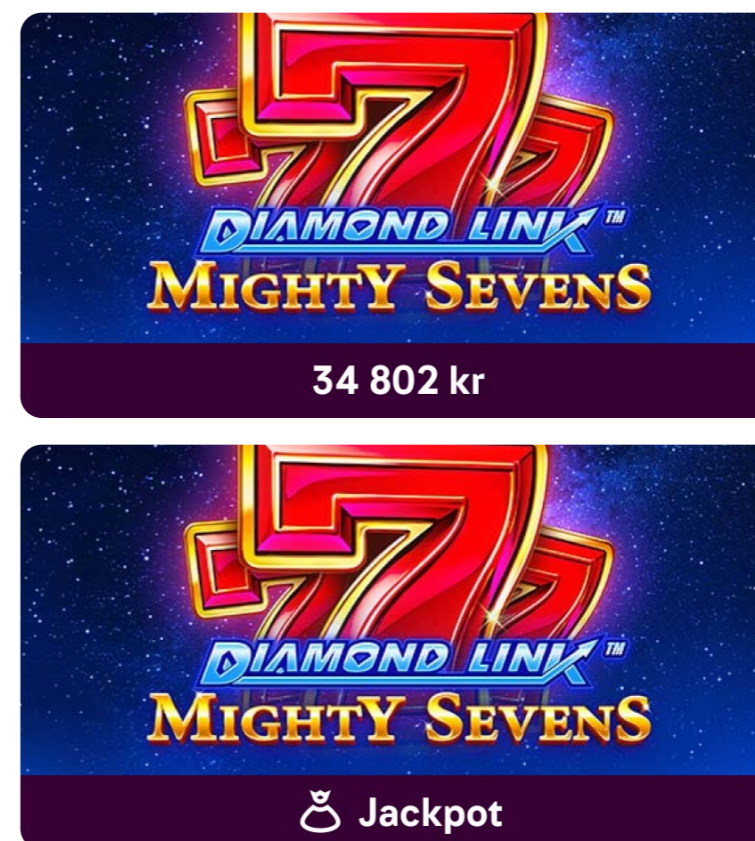
Endringer i spilltilbudet

Norsk Tipping besluttet 1. januar 2024 å begrense tilfanget av nye spill i KongKasino. Frem til 2022 var det et prioritert mål å styrke selskapets kanaliseringsevne for kasinospillere, hvor antall spill som tilbys er en del av attraktiviteten til Kongkasino. Markedsutviklingen og effektive myndighetstiltak har imidlertid ført til det nå er ønskelig å redusere omfanget av tilbudet som et bidrag til å dempe omfanget av kasinospill. Antall nye spill i KongKasino er derfor vesentlig redusert siden 2021, som figur 22 viser. For 2024 er det besluttet å holde den totale spillporteføljen stabil på rundt 430 spilltitler gjennom hele året. Det ble heller ikke lansert noen nye spill i KongKasino i sommerperioden under fotball-EM eller OL for å dempe den totale spillstimulien som spillerne ble utsatt for i den perioden.



Figur 22. Utvikling porteføljestørrelse KongKasino

19. april ble det gjort endringer i spill-lobbyen som fjernet jackpotverdi fra spillikonet, for å begrense markedsføringseffekten av en eventuell høy jackpotverdi.



Figur 23. Endring i synlighet av jackpotverdi

5. Utvikling av sportsspill

Sportspillene har hatt sterk vekst de siste årene, som i hovedsak skyldes kanalisering. 2024 var et år med ytterligere vekst for sportspillene, men med lavere fart enn tidligere. Det kan tyde på at Norsk Tipping nærmer seg en utflating.

Samtidig har de mange myndighetstiltakene og økende kanaliseringene de siste årene gjort at Norsk Tipping gjennom 2024 har hatt en større andel av lommebøkene fra spillere som har spilt både hos Norsk Tipping og hos utenlandske aktører. Dette er gjerne kunder som har en større interesse for sportspillene, og som har en rødere profil.

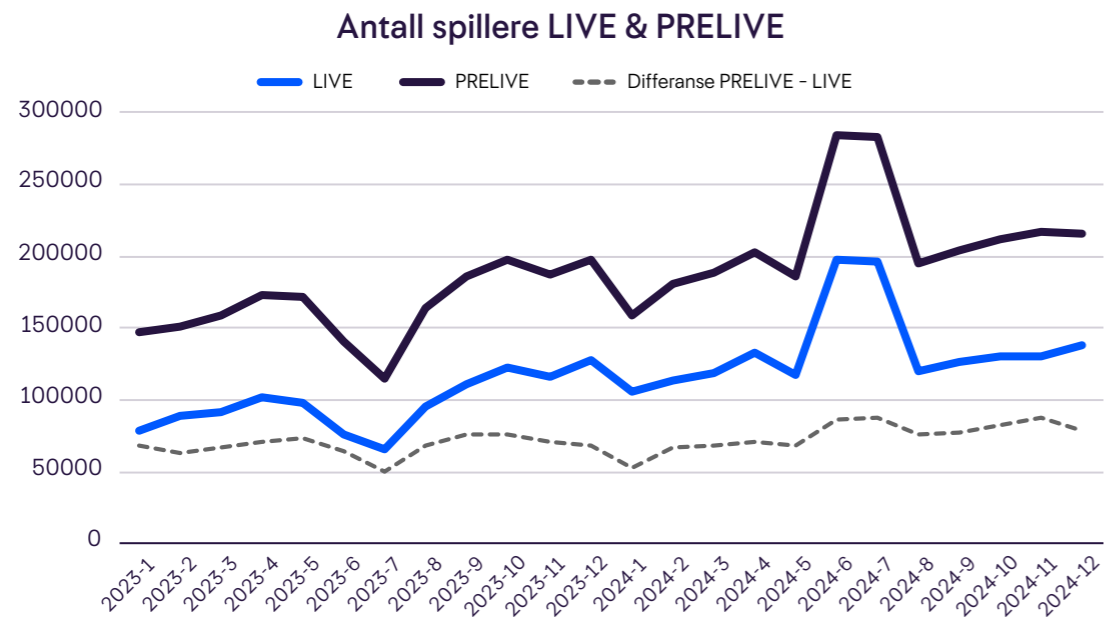
Fotball-EM, selv uten norsk deltagelse, fanger et veldig stort publikum og gir høye kundetall for Oddsen i perioden mesterskapet pågår. Sommer-OL i Paris var også et positivt mesterskap, målt mot tidligere sommer-OL. Samme tidssone som Norge og gode sportslige norske prestasjoner av profilerte utøvere, ga økt kundetilfang.

I likhet med tidligere års trend, fortsatte den største veksten å komme fra de største ligaene i 2024. Foruten fotball-EM, kommer veksten 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. Bodø/Glimt og Moldes tilstedeværelse i europeiske gruppespill fanger Oddsen-spillerne. Noen vinteridretter med sterke norske tradisjoner opplever en tilbakegang, noe

som sammenfaller med at idrettene til en viss grad forsvinner bak betalingsmurer på TV og blir mindre tilgjengelige i mediebildet.

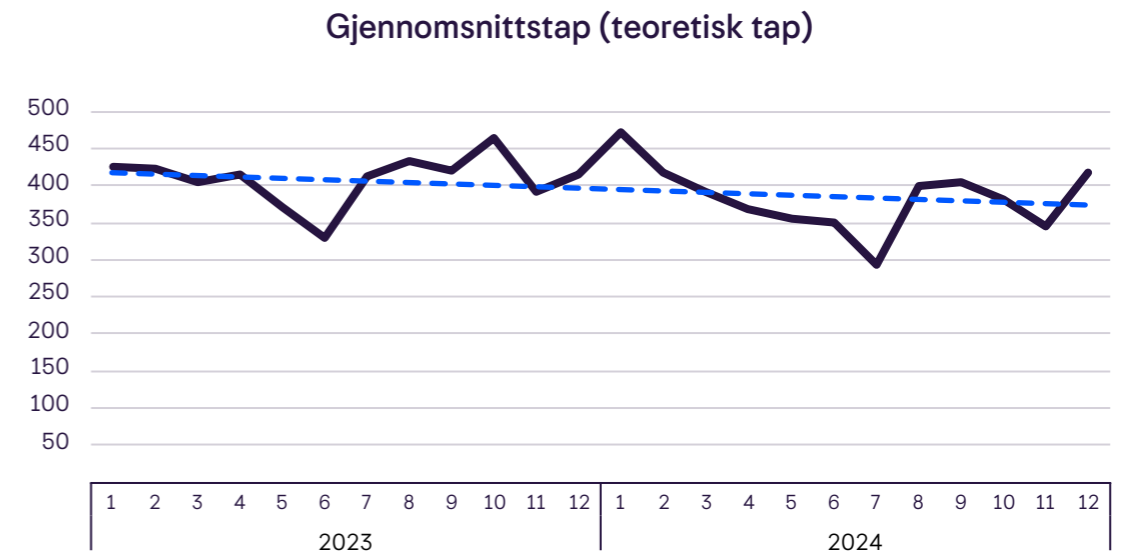
Fotball er stadig den dominerende sporten, men siste års trend med at Oddsen-kundene stadig ønsker mer spill på utøvernes personlige prestasjoner i kampene, øker. Med EM2024 økte Norsk Tipping tilbudet på «samme-kamp-spesialer». Dette er spilleobjekter som settes opp slik at flere populære hendelser må skje innenfor samme kamp. For eksempel at lag A vinner i kombinasjon med at spiller X scorer, mens spiller Y får gult kort. Dette gjør at kundene får flere spenningsmomenter knyttet opp til én kamp.

Selv uten tiltak på produkt- og markedssiden opplever også Tipping en liten vekst i 2024 mot 2023. Trolig er det den store økningen i antall kunder på Oddsen som drypper over på Tipping. I 2024 avsluttet Norsk Tipping sitt tilbud i Fantasy-kategorien. Etter halvannet års drift ble Fantasy stoppet før sommeren 2024.



Figur 24. Antall spillere på Oddsen Live og Prelive i 2023 og 2024

Figur 24 viser kundeutviklingen for Oddsen fordelt på PRELIVE og LIVE de to siste årene. Det at norsk Tipping opplever en jevn spillervekst i hele 2023 og 2024, en periode uten reklame for Oddsen, indikerer at den norske pengespillmodellen lykkes med å kanalisere spillere til et lovlig tilbud. Selskapet mener at det er positivt at differansen i antall spillere mellom Pre og Live er økende fordi PRE-Oddsen er et spill med lavere risiko enn LIVE-Oddsen.



Figur 25. Utvikling av gjennomsnittlig teoretisk tap for Odds-spillere

For Oddsen er trenden for spillernes gjennomsnittstap svakt fallende, noe som er positivt i en periode med vesentlig kanalisering fra utenlandske spillselskap.

6. Forbedringer av ansvarlighetsrammeverket i 2024

I dette kapittelet redegjøres det for de viktigste forbedringene av ansvarlighetsrammeverket som er gjennomført i 2024.

I det første delkapittelet gis det en forenklet beskrivelse av Norsk Tippings omfattende ansvarlighetsrammeverk, mens de neste delkapitlene fokuserer på forbedringer gjort i løpet av 2024.

6.1. Generelt om Norsk Tippings ansvarlighetsrammeverk

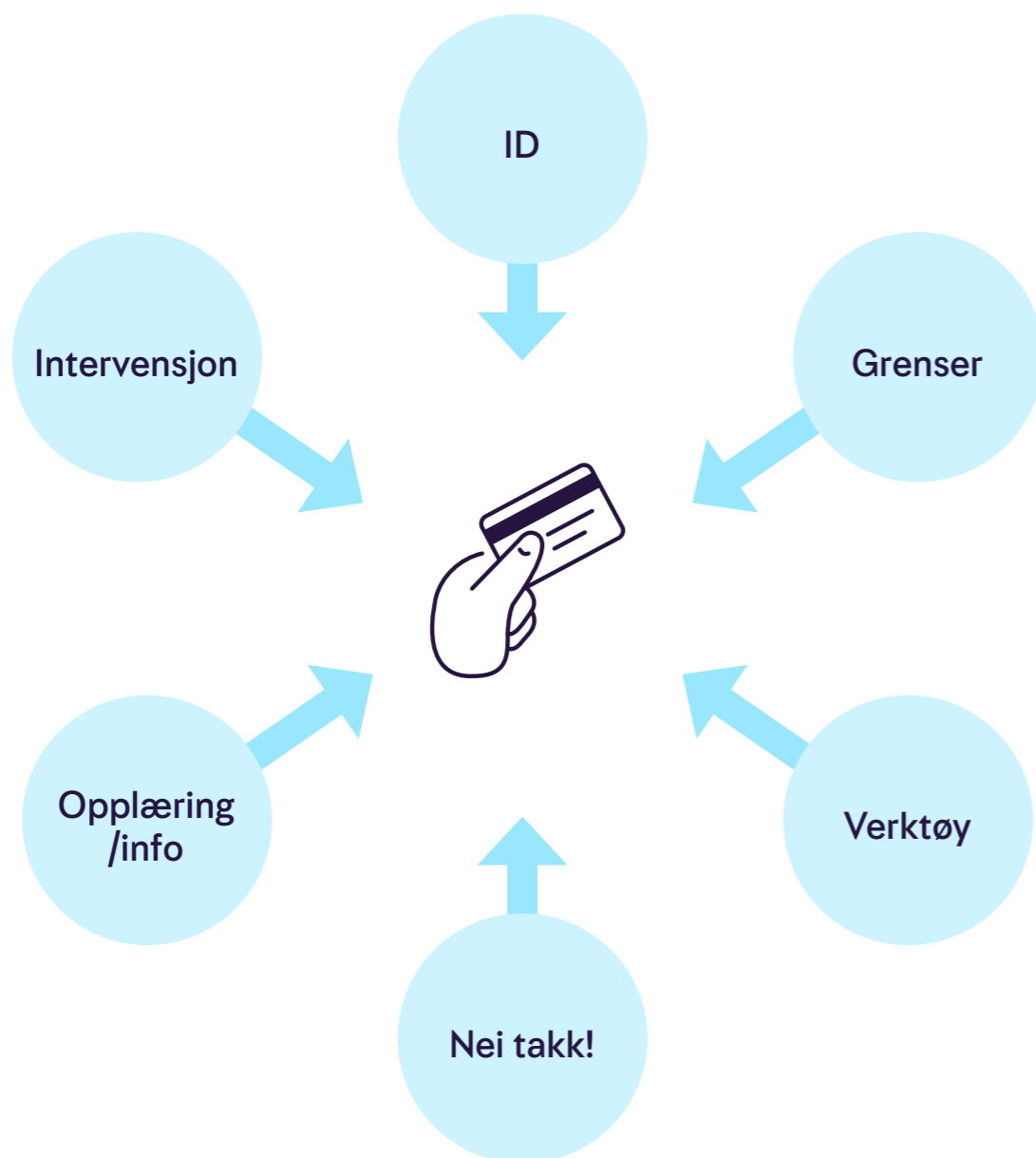
Norsk Tipping skal forebygge, oppdage og reagere på problematisk spilleatferd. Selskapets ansvarlighetsrammeverk videreutvikles kontinuerlig for at selskapet skal lykkes med denne målsettingen. Selskapets policy for ansvarlig spill ligger til grunn for rammeverket, og under er noen av prinsippene gjengitt:

- 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.

6.1.1. 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 26. Elementer i ansvarlighetsrammeverket

Identifisert og registrert spill

Alt spill, unntatt fysisk Flax, er registrert (personidentifiserbar id). 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 (tapsgrenser)

Spillegrenser er grunnmuren i ansvarlighetsrammeverket. Spillegrenser begrenser hvor mye penger en kunde kan tape på pengespill (tapsgrenser) og har både en forebyggende og en skadereduserende effekt.

Grensesystemet består av en totalgrense, som tillater et maksimalt tap på 20 000 kroner per måned. For 18-19 åringer er maksimalt tap 2 000 kroner per måned. I tillegg finnes det innenfor totalgrensen tre delgrenser for høyrisiko spill med lavere maks månedsgrenser: Multix 2 700 kroner, Belago 4 400 kroner og en samlet grense for kasino, Yezz, bingo og skrapespill på nett 5 000 kroner.

Det er obligatorisk å sette personlige spillegrenser for spill som er kategorisert som å ha middels til høy risiko (Keno, Oddsen, KongKasino, Flax, Yezz, 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 (eventuelt 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.

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

Nei takk

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 Spillepuls-status) mottar ikke direkte markedsføring fra selskapet.

Opplæring

Spillevevt - informasjonsside: Spillevevt-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

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

Intervensjoner

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.

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.

Sette personlige begrensninger for enkeltkunder

Selskapet kan 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 kan 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 25 år

Norsk Tippings siste problemspillmåling viste en bekymringsfull vekst av moderat risiko- og problemspillere blant unge spillere: En av fem unge menn i alderen 18 til 25 år er i risiko-/problemsonen. Det er et stabilt funn over tid at unge spillere har økt sårbarhet for å utvikle spilleproblemer.

I 2023 senket Norsk Tipping maks tapsgrensen for 18- og 19-åringer til 2 000 kroner per måned for å styrke beskyttelsen av de yngste spillerne. På bakgrunn av den bekymringsfulle økningen blant unge spiller, er det besluttet å senke maks tapsgrense for alle spillere under 25 år:

- 20 og 21 år: 3 000 kroner per måned
- 22 til og med 24 år: 5 000 kroner per måned

De nye maksgrensenivåene vil styrke beskyttelsen for unge spillere og virke skadereduserende for spillere som har kontrolltap. De vil også virke forebyggende fordi høyt tap kan eskalere negativ utvikling av spilleatferd. Innsiktsarbeidet viste særlig høy sårbarhet for de yngste i aldersgruppen, og det er derfor valgt å dele maksgrensenivåene inn i ulike trinn for aldersgruppene.

Tabell 1. Unge spillere og nye maks tapsgrenser totalgrensen: Antall og andel som blir berørt

Tapsterskel totalt 3 000 kroner		
Aldersgrupper	20 år	21 år
Totalt antall spillere	26 293	26 747
Antall over terskel minst én md.	1 155	1 910
Andel over terskel minst én md.	4,4 %*	7,1 %

Nummer markert med * = Spillere i denne aldersgruppen vil i det siste året ha vært i gruppen 19 år, og derfor ligger prosentandelen lavere enn for 21-åringene

Tapsterskel totalt 5 000 kroner			
Aldersgrupper	22 år	23 år	24 år
Totalt antall spillere	27 745	29 032	31 351
Antall over terskel minst én md.	823	839	910
Andel over terskel minst én md.	3,0 %	2,9 %	2,9 %

Implementering

Nedjusteringen av tapsgrenser for unge spillere blir iverksatt 1. februar 2025. Norsk Tipping har ca. 141 000 spillere i aldergruppen 20-24 år som vil bli berørt av endringen. Det er planlagt kommunikasjonsaktiviteter før og ved implementering for å sikre at alle berørte spillere får god informasjon om endringen.

Gjennom innsiktsarbeidet har Norsk Tipping sett at det vil ha en tilleggsverdi å få spillere i målgruppen med høy grense og lavt/moderat forbruk til å sette en grense som er i tråd med deres forbruk. Disse spillerne vil få et personalisert forslag til ny tapsgrense, som vist i figur 27, hvor 60 prosent vil få et forslag under 1 000 kroner. Dette tilleggsgrepet vil bidra til tidlig forebygging ved at spillerne setter mer moderate tapsgrenser som stopper dem ved eskalering av spill.

Hei Navn

Lavere maksgrense for alle på 20 og 21 år fra 1.februar

For at impulsive øyeblikk ikke spenner bein på deg i framtida.

Denne grensen passer godt for spillingen din

Forslag til totalgrense* pr. måned

— 500 kr +

Ditt høyeste månedsforbruk siste år: 500 kr

*Totalgrense for alle spill: maks 3 000 kr for 20 og 21 år

Lagre

Lukk

Figur 27. Melding til kunde med høy grense og lavere forbruk ved implementering

6.2.1. Effekten av spillegrensen introdusert for kunder under 20 år - 1.juni 2023

Det er nå 19 måneder siden Norsk Tipping introduserte en lavere totalgrense på maksimalt 2 000 kroner for kunder under 20 år. I løpet av denne perioden har antallet kunder under 20 år som spiller hos Norsk Tipping per måned, doblet seg - fra omtrent 12 000 kunder i måneden i 2023 til cirka 24 000 i måneden i 2024. Omtrent 2 500 kunder fyller 20 år hver måned, noe som gir oss mer innsikt i hva disse kundene gjør etter at de har passert denne aldersgrensen.

Norsk Tipping har også observert endringer i spilleatferden blant de yngste spillerne, spesielt når det gjelder kasinospill. Andelen nye kunder i alderen 18-19 år som spiller kasinospill som første spill, har nesten doblet seg siden 2022, og utgjør nå cirka 30 prosent av alle nye kunder totalt i denne aldersgruppen. Dette gjenspeiles også i aldersgruppen under 20 år, hvor omtrent 33 prosent av spillinntekter (GGR) stammer fra kasinospill.

Før innføringen av den lavere totalgrensen hadde cirka 53 prosent av kundene som fylte 20 år en totalgrense på under 2 000 kroner. Etter innføringen har denne andelen økt til 77 prosent. Dette indikerer at mange kunder fortsetter med en lavere totalgrense også etter at de fyller 20 år, noe Norsk Tipping ser som et positivt forebyggingstiltak.

I juni 2024 gjennomførte Norsk Tipping en kundeundersøkelse blant 2 000 kunder i alderen 18-25 år som hadde nådd en spillegrense. Omtrent 80 prosent svarte at de er positive til

spillegrensene, mens 26 prosent oppga at de har spilt videre hos andre spillere etter å ha nådd grensen. Det forventes at andre tiltak, som DNS-blokkering, vil gjøre det vanskeligere å spille hos uregulerte selskaper. Dette er særlig relevant for denne aldersgruppen, som ofte er kjent med mulighetene for å spille hos uregulerte operatører

6.3. Insourcing av Playscan

Å forebygge, oppdage og reagere på risikofylt spilleatferd er kjernen i Norsk Tippings samfunnsoppdrag. Siden 2014 har selskapet brukt analyseverktøyet Playscan til å identifisere risikofylt spilleatferd.

Playscan er en analysemodell som vurderer risiko for spilleproblemer. Hver uke analyseres samtlige kunder og tildeles en risikostår på en skala fra 1-6, hvor 1 er grønn sone, 2-4 er gul/oransje sone og 5-6 er rød sone. Selskapet bruker verktøyet til flere formål, blant annet:

- Som måleindikator på selskapets arbeid for å forebygge spilleproblemer.
- Informere kunder om risikonivået og varsle ved økt risiko.
- Som grunnlag for kundeoppfølging og personaliserte tiltak i bred forstand, som f.eks. at kunder med økt risikostatus skjermes fra direkte markedsføring og følges opp med tiltak som f.eks. Spillepuls og proaktive samtaler.
- Som evalueringsparameter under vurdering av effekter av ulike typer tiltak eller behov for utvikling av nye tiltak.

Hvilke behov må dekkes?

I 2023 besluttet Svenska Spel at selskapet ikke lenger vil tilby Playscan i markedet. Norsk Tipping måtte derfor vurdere hvordan selskapet skal løse behovet for å oppdage risikofylt spilleatferd framover.

I arbeidet satte Norsk Tipping opp kriterier som det var viktig at en ny løsning skulle bidra til:

- At risiko oppdages tidlig og med høy presisjon.
- At risikomodellen er trent på Norsk Tippings egne data: Selskapets kunder, spillportefølje og rammevilkårene som gjelder for selskapets kunder, slik at modellen blir relevant og treffsikker.
- At kommunikasjonen om risiko når fram til spillerne og påvirker deres atferd.
- At løsningen fungerer som et viktig verktøy for spilleroppfølging og for å nå selskapets sektorpolitiske mål.
- Høy troverdighet hos eier, tilsyn og interessenter.

Vurderingsprosess og beslutning

Tre alternativer ble vurdert:

- Kjøpe løsning i markedet
- Kjøpe deler av løsning i markedet
- Ta ansvar for risiko-monitorering selv: Insource Playscan

Etter en helhetlig vurdering kom Norsk Tipping fram til at det beste alternativet var å insource Playscan og ta ansvaret for å videreutvikle løsningen selv. Det ville blant annet sikre videreføring av en godt innarbeidet modell for selskapet, for kunder og for interessenter. Det ble inngått en samarbeidsavtale

med Svenska Spel om kompetanseoverføring og tilgang til kode, slik at løsningen kunne bygges opp identisk hos Norsk Tipping.

Teknisk løsning utviklet

I løpet av året er Playscan «gjenskapt» internt, samtidig som Norsk Tipping har gjennomført viktige forbedringer. Playscan risiko-modellen og den internt utviklede risikomodellen ble kjørt i parallell over flere måneder for å sikre at ulikheter ble oppdaget og løst.

Den nye tekniske løsningen er realisert i skyen, og Spillepuls er Norsk Tippings første skytjeneste. Dette har blant annet redusert tiden det tar å gjennomføre den ukentlige modellkjøringen med 88 prosent, noe som åpner for betydelig videreutvikling.

Norsk Tipping har også oppgradert kundekommunikasjonsdelen. Kundene kan se sin risikostatus med forklaringer og anbefalte tiltak i appen, på nettsiden, samt på Multix- og Belago-terminalene. Designet er oppdatert, og det ble gjennomført en omfattende revisjon av alle tekster for å gjøre dem korte, presise og informative og godt tilpasset mobil-formatet, som flertallet av kundene bruker. Ved økt risiko vil kunder motta en melding om endret risiko og bli oppfordret til å gå til Spillepuls-siden for mer informasjon.

Nytt navn: Spillepuls

Det har ikke vært mulig å videreføre Playscan-navnet for løsningen. Norsk Tipping har valgt å legge risiko-monitoreringen inn under Spillepuls, og løsningen heter derfor nå Spillepuls ut

mot kunder og omverden. Navnet passer godt, fordi det handler om å ta «puls på spillingen» og informere kunder når «puls» øker på en måte som innebærer risiko.

Re-trening av risiko-modellen

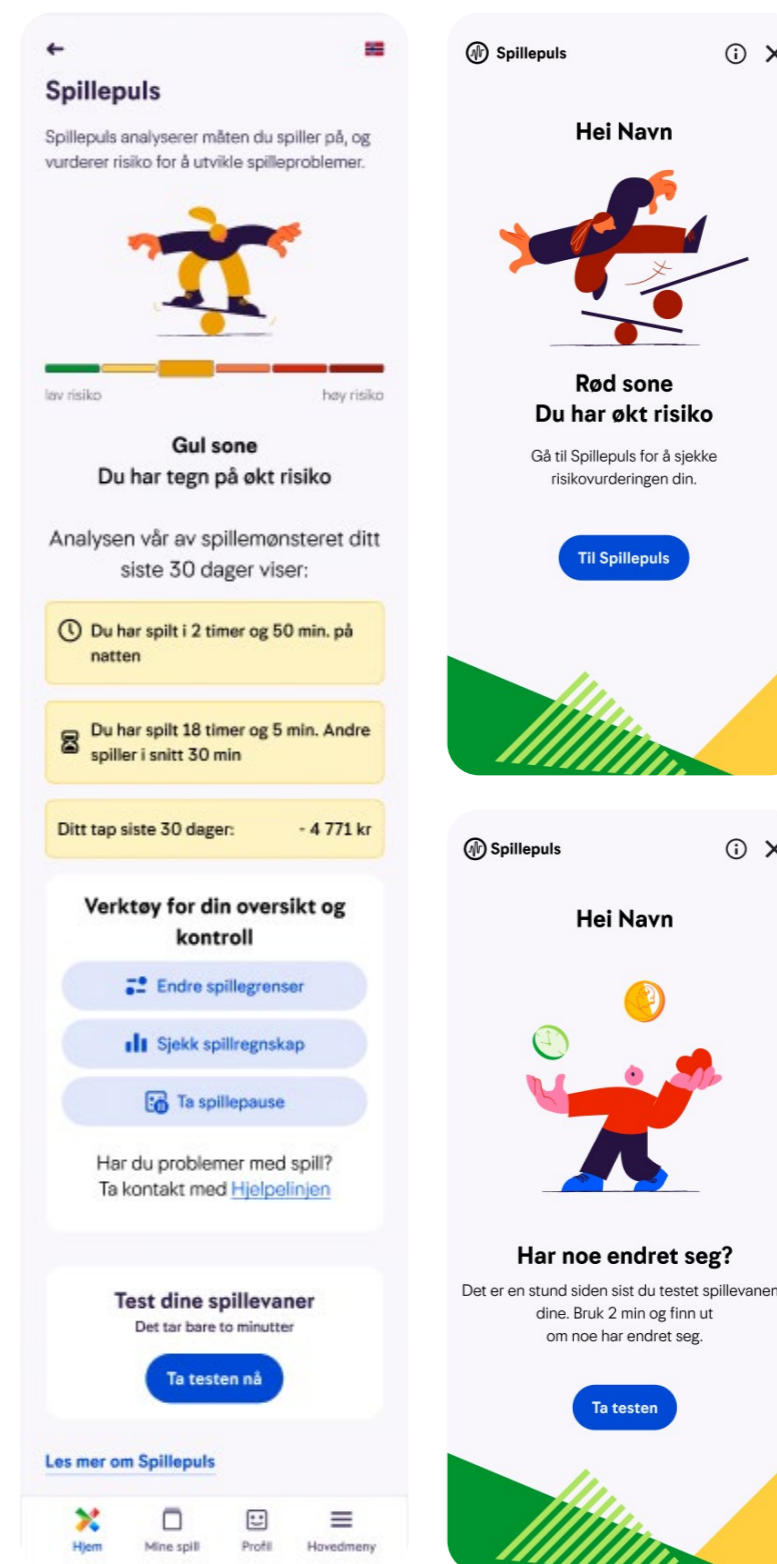
Selve risiko-modellen bør re-trenes ca. hvert andre år for å sikre at den er oppdatert slik at risikofylt spilleatferd kan oppdages. Det pågår arbeid for å etablere et «treningslaboratorium» for trening av risiko-modellen. Dette innebærer å sette opp rundt 60 features (treningsvariabler benyttet av Playscan) i et teknisk miljø hvor trening av risiko-modellen kan gjennomføres.

Det ble gjennomført en re-trening av risiko-modellen i samarbeid med Svenska Spel i september. Dette resulterte i fire aldersinndelte modeller som skal kvalitetssikres før de kan tas i bruk i løpet av 2025.

Kundekommunikasjon

En viktig del av Spillepuls-analyse er å kommunisere risikostatus til spiller og gi en forklaring på kundens risikonivå. Det skal være enkelt å finne, se og forstå for spilleren. Kommunikasjonen er delt i to, som vist i figur 28:

1. Landingsside for Spillepuls
2. Personlige meldinger



Figur 28. Landingsside for Spillepuls og personlige meldinger

I arbeidet med insourcingen har det blitt gjort omfattende revisjon av alle tekster for å gjøre dem korte, presise og informative, og designet er oppdatert.

Landingsside for Spillepuls

Gir spilleren den totale oversikten over deres risikostatus. Det er tatt i bruk designelementer for å visualisere og hjelpe spilleren til enkelt å se sin risikostatus. En kort tekst forklarer risikoskåren etterfulgt av en nærmere begrunnelse. Kommunikasjonen tilpasses spillerens risikostatus og hvorvidt den er basert på atferdsanalysen alene og/eller resultatet av en selvtest. Denne informasjonen gir spilleren innsikt i egne risikofaktorer og bidrar til å gi en oversikt over deres spillevaner.

Personlige meldinger

Det sendes melding til kunde:

- dersom risikonivået til kunde øker
- med oppfordring til å ta en selvtest

Ekstern tillit og troverdighet

Det er viktig for selskapet at omverdenen har tillit til at Norsk Tipping effektivt fanger opp risiko- og problemspillere. Når løsningen driftes og utvikles internt, må selskapet være ekstra bevisste på dette ansvaret. Noen av tiltakene som iverksettes for å bygge tillit inkluderer:

- Økt dokumentasjon og transparens rundt hvordan modelltreningen utføres, hvilke valg som tas i treningsprosessen, hvilke modeller som benyttes og hvor godt de presterer.

- Involvere eksterne fagressurser i modell-treningen. Per nå er psykolog og forsker Jakob Jonsson ekstern bidragsyter (Sustainable Interaction/Karolinska Institutet).
- Kalibrering mot befolkningsundersøkelser: Terskelverdiene for å bli klassifisert som gul eller rød spiller settes basert på forventet antall ifølge den uavhengige befolkningsundersøkelsen (som Universitetet i Bergen gjennomfører på oppdrag fra Lotteritilsynet).
- Involvere og invitere interessenter til å gi innspill og til å evaluere styrker og svakheter ved løsningen ved bruk av AI-etikk rammeverk.

6.4. Spillepuls (spiller-kommunikasjon)

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



Figur 29. Eksempler på Spillepuls-dialoger

Spillepuls er utviklet gjennom en stegvis utviklingsstrategi over de siste årene. Alle kundeinteraksjoner har først blitt testet i en pilot, satt opp som et kontrollert eksperiment. Basert på dataanalyser ferdigstilles interaksjonen til en modul (ikke lenger kontrollgruppe). I denne prosessen optimaliseres innholdet og tilpasses til for eksempel ulike aldersgrupper. Spillepuls dekker per utgangen av 2024 fire hendelser og fjorten 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 best mulig og for å forebygge meldingsslitasje.

Ny-utvikling i 2024

I løpet av 2024 har selskapet testet piloter rettet mot Flax, Bingoria og kasinospillere, og ferdigstilt tre av disse til moduler. Løsningen dekker nå alle viktige hendelser og atferdsspor.

Det er også utviklet en pilot som skal følge opp kunder som ikke svarer på proaktiv telefonsamtale. Denne oppfølgingen vil være digital og obligatorisk, og inneholder flere steg enn vanlige Spillepuls-meldinger. Piloten er klargjort for teknisk utvikling og vil bli produksjonssatt tidlig i 2025.

Antall Spillepuls-interaksjoner og resultater for 2024

I løpet av 2024 har 506 000 kunder mottatt 1,9/2,8* millioner Spillepuls-meldinger (* inkluderer modulen Overfør premien til bankkonto i kasinospill).

Spillepuls evalueres opp mot 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

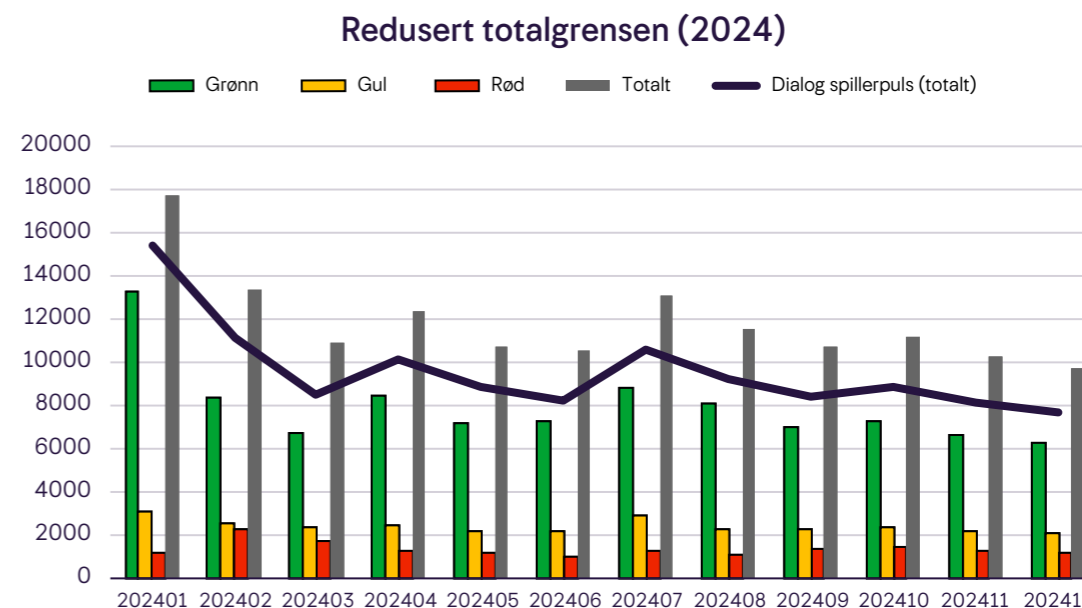
Åpningsraten på spillepuls-interaksjonene ligger på 95 prosent, og kundene gir fortsatt god skåre (skala 1-5) på relevant 3,53, nyttig 3,57 og forstyrrende (reversert skala) 2,46.

Akkumulert har 40 prosent av kundene gjort et tiltak i minst en interaksjon i 2024. Tiltaksgraden varierer etter type interaksjon og nivå i omsorgstrappen. På de ulike nivåene og for hendelser ligger akkumulert tiltaksprosent på:

- Nivå 1 (forebyggende): 51 prosent
- Nivå 2 (økt risiko): 14 prosent
- Nivå 3 (økt risiko/høyt tap over tid): 34 prosent
- Hendelser (som f.eks. spillepauser, overføre premie til bankkonto): 61 prosent

142 738 kunder har senket totalgrensen sin gjennom 2024, og 81 prosent av disse har gjort det i en Spillepuls-interaksjon. Dette er litt høyere antall enn for 2023. I tillegg har spillere

også senket delgrensen for spillene Flax, Yezz, Bingoria og KongKasino.



Figur 30. Antall spillere som har redusert totalgrensen i 2024

Bekymringsfulle kommentarer fra kunder

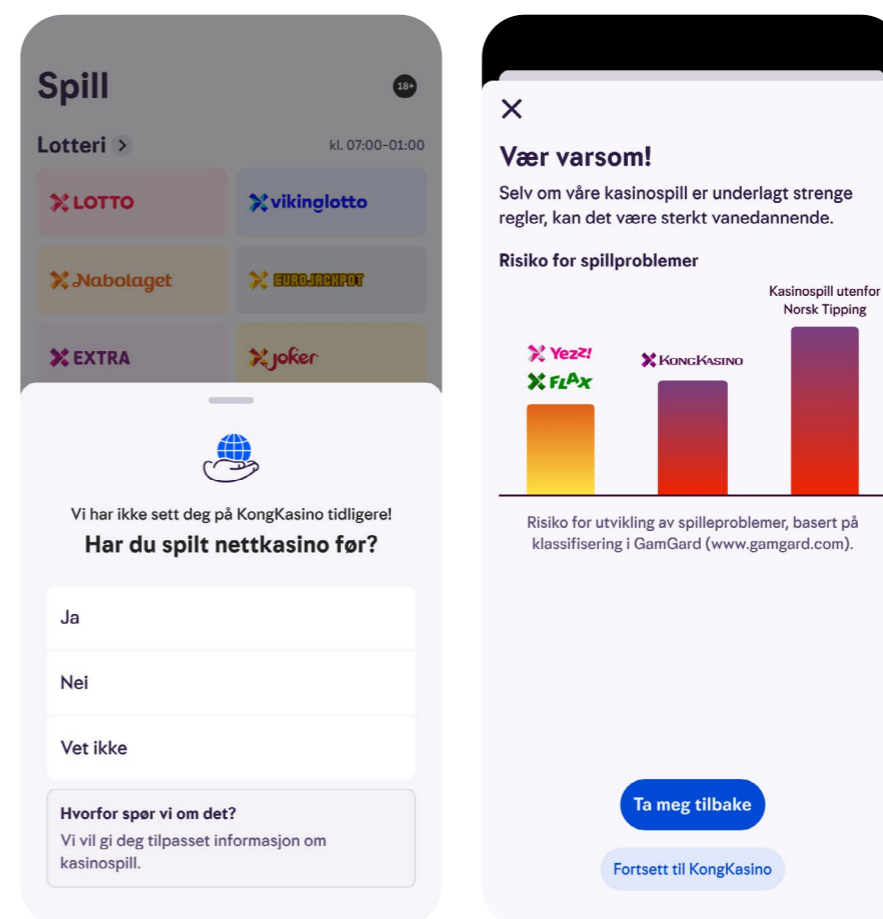
I Spillepuls-meldingene kan kunden legge igjen tilbakemeldinger og kommentarer. Det ble lagt igjen 12 000 kommentarer i 2024. Disse blir lest hver uke, og bekymringsfulle kommentarer blir sendt til proaktive samtaler slik at kunden kan følges opp med telefonsamtale. Det sendes ca. fire slike tilfeller hver uke. Tilbakemeldingene fra kundene er svært positive. Kundene er både overrasket over at kommentaren blir fulgt opp på denne måten, og de setter pris på hjelpen de får. Kommentarfunksjonen har vist seg å være en nyttig kanal for kunder å gi et signal om at de trenger hjelp.

6.5. Fartshump inn i KongKasino

For å redusere tilfanget av impulsive kasinospillere til KongKasino, er det iverksatt en modul som varslere spillere som ikke har vært aktive de siste 12 månedene. Når disse kundene velger å gå inn på KongKasino, får de først et spørsmål om tidligere erfaring med nettkasino. Deretter presenteres de for et tilpasset budskap om risikoene ved kasinospill sammenlignet med andre spillkategorier. Norsk Tipping mener at dette tiltaket vil bidra til å dempe rekrutteringen av helt nye spillere til kasinospill.

6.5.1. Tidlige analysefunn for fartshump

A/B-testen for fartshump på KongKasino ble iverksatt i oktober 2024, og per medio januar 2025 er om lag 30 000 spillere med i analysegrunnlaget. Rundt 20 000 spillere (66 prosent) er blitt eksponert for kommunikasjonen, mens rundt 10 000 (33 prosent) er i kontrollgruppen og har ikke mottatt noen kommunikasjon. Foreløpige resultater tyder på at fartshumpen har en svakt dempende effekt på andelen som spiller KongKasino første gangen de mottar kommunikasjonen i testen.



Figur 31. Skjermbilder i fartshumpen

6.6. Proaktive samtaler

En proaktiv samtale er en kundeoppfølgingssamtale rettet mot spillere med mulig risikofylt spilleatferd. Målet med samtalene er å bevisstgjøre kundene om eget spillforbruk, få dem til å reflektere over spilleatferden og informere om tiltak Norsk Tipping kan tilby for å begrense eller avslutte spillingen. Tiltakene inkluderer blant annet:

- Reduksjon og låsing av tapsgrenser
- Midlertidig eller permanent utestengelse fra ett eller flere spill
- Informasjon om eksterne hjelpetilbud og utdeling av Gamban-filter for å blokkere tilgang til nettbaserte pengespill

Erfaringer fra 2024

I 2024 ble det forsøkt å kontakte 7 091 kunder for en proaktiv samtale, og det ble gjennomført samtaler med 4 308 unike kunder (3 686 i 2023). Blant kundene som mottok en samtale, ønsket 79 prosent å gjennomføre ett eller flere ansvarlighets-tiltak. Det vanligste tiltaket var å senke tapsgrensen og låse den.

Det er en tydelig trend at det har vært en økning i antall kunder som ønsker å gjenåpnes, øke en allerede låst grense, og kunder som ønsker å få tilsendt Gamban. 2 650 kunder kontaktet Kundeservice for å få gjenåpnet spill etter en utestengelsesperiode. Samtaler ble gjennomført med 2 379 av disse, hvor sju prosent ønsket å forbli utestengt, 91 prosent ønsket gjenåpning mot at tapsgrensen ble redusert og låst og to

prosent ønsket gjenåpning uten andre endringer.

Det var i 2024 et spesielt søkelys på kunder under 25 år med høyt netto spillforbruk. Blant 409 identifiserte kunder i denne aldersgruppen ble det gjennomført en samtale med 321 kunder. Av de ønsket 82 prosent å få redusert tapsgrensen, utestenge seg eller ta pause fra spill.

Kunder som avdekket spilleproblemer, eller problemer som påvirket deres evne til å håndtere økonomiske forpliktelser, ble fulgt opp i samarbeid med juridisk avdeling. 105 kunder ble utestengt fra alle spill som følge av dette i 2024.

For enkelte kunder ble det ansett som hensiktsmessig med oppfølgingssamtaler. I 2024 mottok 112 kunder en slik samtale.

Denne innsatsen viser betydningen av proaktive samtaler som en del av Norsk Tippings ansvarlighetsrammeverk for å forebygge spilleproblemer. Norsk Tipping er fornøyd med at proaktive samtaler i 2024 både har klart å nå flere spillere og at tiltaksgraden fortsatt er høy.

6.7. Ansvarlighetskommunikasjon

Utgangspunktet

I de siste årene har Norsk Tipping i større grad hatt fokus på ansvarlighetskommunikasjon. Selskapet har en ambisjon om å skape et helhetlig uttrykk og en tydelig avsenderidentitet. Ansvarlighetskommunikasjonen skal fremstå som folkelig og inkluderende, ikke moraliserende og stigmatiserende. Selskapet skal snakke mer om forebygging enn hva som skjer om du blir spilleavhengig. Norsk Tipping ønsker også å trekke frem hva spillerne selv kan gjøre for å forebygge spilleproblemer ved å ta i bruk ansvarlighetsverktøy.

En rød tråd. Flere uttak.

I 2024 har Norsk Tipping benyttet det samme kommunikasjonskonseptet som i 2023, «Det vinner flere på». Konseptet forteller om hvorfor Norsk Tipping er til og hvordan det hele startet. Hvorfor modellen er annerledes og hvordan det kommer alle til gode. Det handler om et spillerselskap som skaper flere vinnere og færre som taper for mye.

Norsk Tipping har mye på hjertet og ønsker å nå ut til mange. Dette konseptet gir oss muligheten til å fortelle, forklare og skape innhold til mange kanaler med et konsistent uttrykk. Uansett om Norsk Tipping snakker ansvarlighet, overskudd eller Grasrotandelen.

Det er tre filmer som har rullert i hele 2024 under samme konsept.



Figur 32. Tre filmer i 2024

Målsetninger

Norsk Tippings ansvarlighetskommunikasjon skal bidra til at andelen av befolkningen som oppfatter Norsk Tipping som et ansvarlig spillerselskap skal ha en positiv trend. Kampanjeperioder jevnt fordelt gjennom året med et konsistent uttrykk, skal bidra til dette. Det er også ønskelig at kommunikasjonen skal forsterke assosiasjonen «Ansvarlig» hos målgruppen. Selskapets omdømmeindeks skal ha en positiv trend og kjennskap til verktøyene skal øke.

Målgruppe

Norsk Tipping ønsker i utgangspunktet at hele det norske folk skal oppleve selskapet som ansvarlig. I noen kampanjeperioder er det likevel behov for å spisse målgruppene, for å treffe enda mer presist med kanal og budskap. Det er ofte sportsinteresserte mellom 18-60 år, samt unge gutter mellom 18-25 år som er primærmålgrupper.

Konsistent uttrykk på ansvarlighetskommunikasjon i hele kundereisen

Norsk Tipping skal alltid være til stede med ansvarlighetskommunikasjon, og det er viktig å sikre at selskapet opptrer konsistent på tvers av alle kontaktpunktene (for eksempel hjemmeside, app, sponsorater, kampanjer etc.).

Selskapet ønsker å synliggjøre i enda større grad at ansvarlig virksomhet er den viktigste delen av samfunnsoppdraget og at Norsk Tipping er et verktøy for å forebygge spilleproblemer i Norge. Budskapet må tilpasses kanal, med relevante verdiforslag

etter variasjon i spilleatferd.

Effekten blir at flere forstår rollen selskapet har og kjenner til de verktøyene Norsk Tipping benytter for å sørge for at spill skal foregå i trygge rammer. Færre kunder skal bevege seg i negativ retning, både når det gjelder bruk av penger og tid på pengespill.

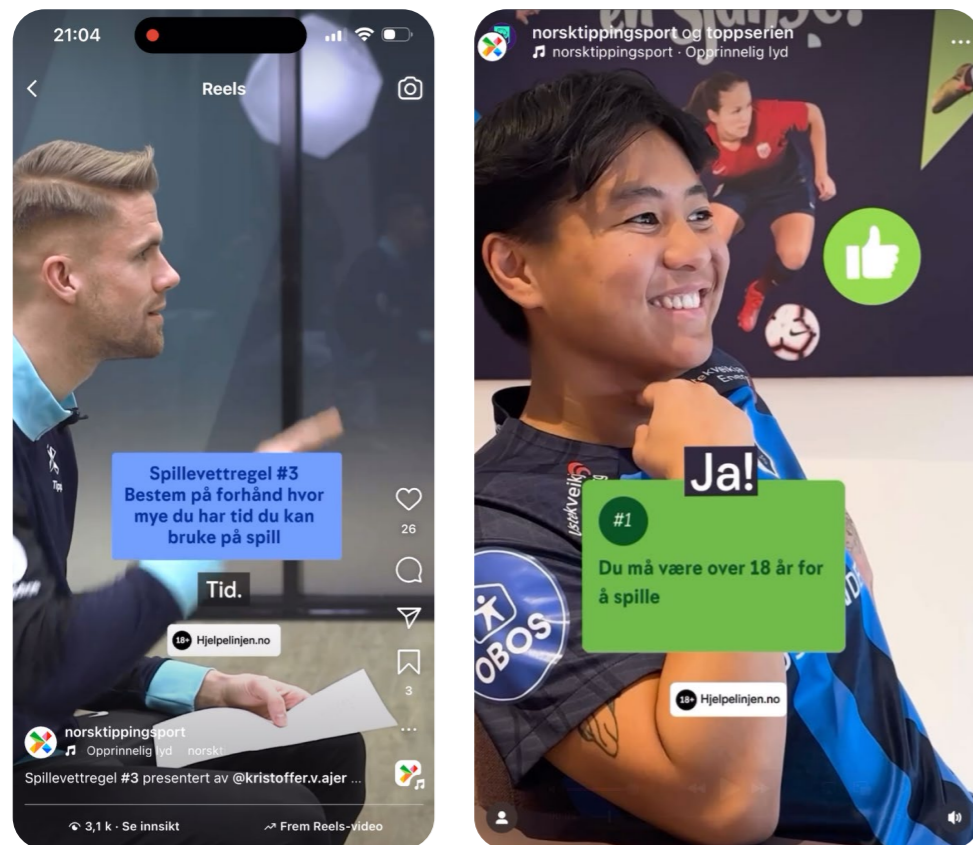
Uttak 2024:

I 2024 har Norsk Tipping hatt ansvarlighetsbudskap på nt.no hver uke, men variert mellom artikler og bannere. Synligheten på ansvarlighet ble økt under større begivenheter som trekker flere spillere som for eksempel:

- Seriestart Eliteserien og Toppserien
- Finalekamper i Europa League og Champions League
- Fotball-EM
- Desember måned

Eksempler på hva Norsk Tipping har gjort i 2024

Norsk Tipping har testet ulike måter å løfte spillevevreglene med samarbeidspartnerne våre:



Figur 33. Eksempler på uttak av spillevevreglene på sosiale medier



Figur 34. Eksempel på uttak på TV



Figur 35. Eksempel på uttak på Snapchat

7. Andre aktiviteter innenfor området ansvarlig spillvirksomhet

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

7.1. Bevissthet rundt spilleatferd blant ansatte

Som en del av Norsk Tippings virksomhet er selskapets egne ansatte mer eksponert for pengespill enn befolkningen generelt, noe som medfører en økt risiko for å utvikle negativ spilleatferd. For å møte denne utfordringen har selskapet etablert tydelige tiltak som inkluderer både opplæring og regelmessig informasjon. Vi har et aktivt AKAN-utvalg og en AKAN-policy med spesielt fokus på spill. Alle nyansatte blir informert om AKAN-arbeidet i forbindelse med onboardingprosessen. Teamet som arbeider med proaktive samtaler, er tilgjengelig for ansatte som ønsker å diskutere temaet, og de har etablerte rutiner for håndtering av eventuelle henvendelser. Dette bidrar til å sikre en ansvarlig og støttende tilnærming for å ivareta de ansatte.

7.2. Spillevelt i idretten

Spillevelt i idretten er Norsk Tippings forebyggende informasjonskonsept rettet mot idrettsmiljøer. Forskning og erfaring viser at idrettsutøvere kan være mer utsatt for pengespillproblemer enn den øvrige befolkningen.

En mulig forklaring på dette er knyttet til «garderobekulturen», hvor miljøer med sterk interesse for sport, høy kunnskap om odds og et sterkt konkurransefokus kan bidra til økt deltakelse i pengespill. Over tid kan dette føre til en «pengespillkultur», der toleranse for pengespillvaner øker og risikoen for å utvikle problematisk spilleatferd for enkeltpersoner eller grupper blir større.

Problematisk pengespillvaner kan ha flere negative konsekvenser. For det første kan det gå utover utøverens mentale og fysiske helse, noe som igjen kan påvirke sportslige prestasjoner. For det andre kan slike utfordringer få konsekvenser for hele klubben ved å svekke sportslige resultater. Dette skaper også utfordringer for klubben som arbeidsgiver, spesielt når det gjelder hvordan problemene bør håndteres når de avdekkes.

For å forebygge, avdekke og håndtere slike utfordringer på en effektiv måte, er det avgjørende at idrettslag og klubber har god basiskunnskap om problemstillingen. Et solid kunnskapsgrunnlag gir idrettsmiljøer de beste forutsetningene for å støtte utøvere, skape et sunt miljø og ivareta alle parter på en ansvarlig måte.



Figur 36. Konseptet Spillevevt i idretten

7.2.1. Spillevevt i idretten som konsept

Norsk Tipping er initiativtaker og fagressurs for innholdet i Spillevevt-konseptet. Selskapet har en grunnleggende tro på at kunnskap i seg selv er et effektivt forebyggende tiltak. Derfor fokuserer konseptet på å gi idrettsutøvere økt kunnskap om pengespill, spillmarkedet og de mekanismene som påvirker spilleatferd.

Gjennom konseptet får utøvere innsikt i sentrale spørsmål som:

- Hva defineres som for mye spilling?
- Hva kjennetegner et pengespillproblem?
- Hva regnes som ulovlig pengespill?
- Hvilke tiltak kan jeg selv ta for å forebygge utfordringer?
- Hva kan jeg gjøre hvis en lagkamerat sliter med spilleproblemer?

- Hvem kan jeg kontakte hos arbeidsgiver for støtte og hjelp?
- Hvor kan man finne profesjonell behandling og støtte?

Målet er å styrke utøvernes forståelse og evne til å ta grep tidlig – både for egen del og for å hjelpe andre i samme miljø. Å forebygge egne potensielle utfordringer gir et sterkt utgangspunkt for å bli den beste utgaven av seg selv, både som individ og som toppidrettsutøver.

7.2.2. Litt mer om arbeidsgiverrollen

Klubbene anbefales, som arbeidsgivere, å etablere klare føringer, retningslinjer og rutiner for forhold knyttet til pengespill (i tråd med konseptets modul 1). Dette skaper tydelige forventninger overfor de ansatte om hva som er tillatt og ikke tillatt i jobbsammenheng. Disse retningslinjene bør som et minimum følge samme prinsipper som allerede gjelder for temaer som rus, alkohol og diskriminering.

Ved å ha slike føringer på plass, står arbeidsgiveren bedre rustet til å håndtere eventuelle situasjoner på en profesjonell og ansvarlig måte. Dette inkluderer å ivareta den berørte personen, både ved å minimere unødvendig belastning og ved å sikre støtte til vedkommende og deres pårørende. Videre kan det omfatte tiltak som:

- Håndtering av medieoppmerksomhet.
- Oppfølging av arbeidskontrakter.
- Tilby veiledning og formidling av nødvendig hjelp.

Gjennom en proaktiv tilnærming kan klubbene både forebygge utfordringer og sikre en trygg og støttende arbeidskultur.

7.2.3. Konseptet «Spillevert i idretten» er delt inn i 3 moduler:

Modul 1: Klubbadministrasjon og arbeidsgiveransvar

- **Ansvar og retningslinjer:** Klargjør ansvarlige roller og etabler tydelige føringer, veiledere, retningslinjer og rutiner for pengespill.
- **Snakkekonsepter og håndtering:** Veiledning for samtaler med ansatte og pårørende, inkludert personvern hensyn. Definer hvilke pengespillrelaterte aktiviteter som er akseptable/ikke akseptable i jobbsammenheng.
- **Reaksjoner ved regelbrudd:** Hva slags sanksjoner skal iverksettes ved brudd på retningslinjene?
- **Forebygging og beredskap:** Som arbeidsgiver har klubben ansvar for å forebygge, avdekke, reagere og hjelpe. Hva skal gjøres dersom en situasjon oppstår, og hva bør unngås? Sikre tilstrekkelig innsikt og beredskap til å håndtere situasjoner i tråd med interne regler.

Modul 2: Sport og garderobekultur

- **Kunnskap om pengespill:** Øk kjennskap til pengespill og spillmarkedet gjennom kurspresentasjoner.
- **Forebygging:** Utforsk hvordan fotballkulturen kan påvirke pengespillatferd. Hva kjennetegner en pengespillkultur, og hvordan oppstår den?
- **Konsekvenser for prestasjon:** Hvordan kan pengespill påvirke idrettsprestasjoner og karrieren?

- **Hjelp og veiledning:** Hvordan forholde seg til utfordringer knyttet til pengespill, og hvor kan man finne hjelp?

Modul 3: Integritet og kampfiksing

- **Forstå fenomenet:** Hva er kampfiksing, hvordan oppstår det, og hvordan kan det avdekkes?
- **Forebygging og varsling:** Lær hvordan man forebygger risiko og unngår situasjoner som kan sette integriteten i fare. Etabler klare varslingsrutiner.

Siden 2022 har Norsk Tipping, på eget initiativ, invitert fotballklubber til samarbeid om forebyggende tiltak mot pengespillproblemer gjennom informasjons- og kunnskapskonseptet «Spillevert i idretten». I 2024 ble kurs i modul 2 gjennomført for samtlige 32+2 klubber i Eliteserien og OBOS-ligaen (etter opprykk og nedrykk). Kurset har fått utelukkende positive tilbakemeldinger, og deltakerne opplever innholdet som både relevant og nyttig. Les mer om konseptet her: <https://2023.norsk-tipping.no/elefanten-i-rommet>.

7.2.4. Undersøkelse i idretten 2024

For å øke kunnskapen om pengespill i toppidretten i Norge, gjennomførte Norsk Tipping og tre idrettsforbund, i samarbeid med Kantar, en omfattende studie. Studien kartla pengespillvaner, holdninger og pengespillkultur blant utøvere og støtteapparat i ni ulike ligasystemer (fotball 6, ishockey 1 og håndball 2):

Hovedfunn:

- **Økt risiko blant menn i toppidretten:** Det ble identifisert ulike grader av økt risiko for pengespillproblemer sammenlignet med øvrig befolkning (menn 18–35 år).
- **Kvinneidretten:** Generelt lavere interesse for pengespill og lavere risiko sammenlignet med befolkningen, med enkelte unntak.
- **Ligahierarki og risiko:** Omfang, spillefrekvens og risiko øker jo lavere man befinner seg i ligasystemet på herresiden i fotball.
- **Effekt av kurs:** Kursene fra Norsk Tipping og Norsk Toppfotball («Spilleveit i idretten – Modul 2») har hatt en positiv effekt i Eliteserien og OBOS-ligaen.
- **Håndball og ishockey:** Risikonivået blant herreutøvere i REMA 1000-ligaen og Fjordkraft-ligaen tilsvarer nivå 3 og 4 i fotballens ligasystem. Det er verdt å merke seg at disse ligaene ennå ikke har gjennomført Spilleveit-kurs.
- **Støtteapparatet:** Studien avdekket lavere risiko enn forventet. Dette kan skyldes underrapportering, at situasjonen faktisk er bedre enn antatt, eller store variasjoner blant respondentene.

7.3. Forskning og forskningssamarbeid

7.3.1. Oppdragsforskning: Karolinska Institutet

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 ble 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. I 2024 er det også startet studier av Spillepuls, og en studie av proaktive samtaler er under planlegging.

Covid-studier:

I 2023 ble det levert store datasett fra både Norsk Tipping og Norsk Rikstoto til de to første Covid-studiene. Det at begge enerettsaktørene bidrar med data til studiene sikrer at de gir et godt bilde av hvordan Covid-19 påvirket deltakelse i pengespill og spillemønstre i Norge.

De fire første Covid-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 spill-deltakelse?
- Hjelpearbeideres perspektiver på proaktiv og reaktiv hjelpesøking for spilleproblemer under pandemien (kvalitativ studie)
- Hjelpearbeideres erfaringer med selvmordsproblematikk blant innringere

Preliminære resultater fra Covid-studiene

1. Førte Covid-19 pandemien til varige endringer i spillemønstre på tvers av ulike kohorter (Karolinska Institutet)?

I denne tidsseriestudien har forskerne undersøkt om spillere som begynte å spille hos Norsk Tipping/Norsk Rikstoto under eller etter pandemien har en varig endret spilleatferd sammenlignet med spillere som begynte å spille rett før pandemien.

De preliminære resultatene viser at de som startet å spille under eller etter pandemien spiller mindre både under sine første seks måneder og i 2023. Det vil si, at i den grad pandemien har langvarige effekter, så ser det ut til at det handler om minsket heller enn økt risiko. Et gjenstående spørsmål, som ikke kan besvares av studiedesignet, er hva dette skyldes; er det f.eks. en annen type spillere som startet å spille under pandemien? Studien er planlagt publisert første kvartal 2025 (noe forsinket pga. foreldrepermisjon).

2. Førte sosial distansering i seg selv til endringer i spill-deltakelse (Karolinska Institutet)?

I denne tidsseriestudien har forskerne undersøkt om sosial distansering i seg selv, målt ved hjelp av Mobility-data fra Google (regionalt nivå), påvirker spill-deltakelse og spillemønstre. I ett første steg beregnet forskerne statistisk når sosial distansering skjedde i de ulike regionene i Norge, og denne datoen ble deretter anvendt i såkalt interrupted timeseries analysis, korrigert for sesongeffekter for å sammenligne spillingen før og etter at distanseringen startet. Ingen robuste forskjeller før vs. etter denne datoen ble funnet. Deretter utnyttet forskerne en 23-dagersperiode da distanseringen var stabilisert til å beregne såkalt Granger-kausaltet. Det ser ut til at de preliminære resultatene er signifikante i negativ retning: Det vil si at jo mer distansering på regionalt nivå, jo mindre deltakelse i pengespill.

Studien finner ikke bevis for at sosial distansering øker spillingen på populasjonsnivå. Studien er planlagt publisert første kvartal 2025 (noe forsinket pga. foreldrepermisjon)

3. Hjelpearbeideres perspektiver på proaktiv og reaktiv hjelpesøking for spilleproblemer under pandemien (kvalitativ studie, Universitetet i Bergen)

I denne studien ble det gjennomført intervjuer med 13 hjelpearbeidere (Spillavhengighet Norge, Blå Kors, Norsk Tipping og Norsk Rikstoto (proaktive samtaler for de to sistnevnte).

Analysen viser at fem hovedtemaer kom fram:

- i. Økt åpenhet og villighet til å diskutere mental helse pga. pandemien, erkjennelsen av mentale konsekvenser og fokus og åpenhet om dette i media.
- ii. Vanskeligheter med å motta hjelp. Flere tok ikke telefonen under pandemien. Mange synes det var vanskelig å snakke fritt med folk rundt seg hjemme (hjemmekontor osv.).
- iii. Pandemien ble for noen en gyllen mulighet til å adressere spilleproblemer. Noen ble mer oppmerksomme på spilleatferden sin under pandemien og noen ble tvunget til å endre atferd fordi noen spillobjekter (som Multix og sportsspill) ikke var tilgjengelig. Noen måtte også ta tak i problemer pga. dårligere økonomi.
- iv. For noen spillere økte problemene. Det ble rapportert at utenlandske spillselskaper ble mer aggressive i markedsføringen, og noen hadde også behov for en flukt fra en vanskelig livssituasjon.
- v. Innvirkningen av pandemien var minimal.

Noen hjelpearbeidere opplevde at samtalene og innholdet i disse i hovedsak ikke skilte seg fra før eller etter pandemien.

Førsteutkast til artikkelen er klart, forventes publisert i 2025.

4. Hjelpearbeideres erfaringer med selvmordsproblematikk blant innringere (kvalitativ studie, Universitetet i Bergen)

De samme hjelpearbeiderne ble også intervjuet om opplevelser av selvmordsproblematikk blant innringere. Preliminære resultater viser tre temaer:

- i. Temaet suicidalitet er tveegget for hjelpearbeiderne. De måtte ha et realistisk bilde av hvor mye de kan hjelpe. For noen kunne egen erfaring med selvmordstanker være nyttig og til hjelp for innringere, men det kunne også være belastende for hjelpearbeider pga. reaktivering av egne opplevelser.
- ii. Alvorlighetsgrad av suicidalitet korrelerer negativt med rapporteringsfrekvens. De fleste snakket om selvmordstanker. Akutt suicidalitet forekom sjelden i samtalene. Men teamet ser ut til å ha økt ifm. pandemien, noe som kan skyldes økt åpenhet om mentale problemer under pandemien.
- iii. Selvskading er sjeldent tema. Dette kan skyldes at selvskading er mest vanlig blant yngre jenter, mens samtalene i hovedsak er med menn i alle aldre.

Artikkelen er under arbeid, og forventes publisert i 2025.

Spillepuls-studier (Karolinska Institutet og Universitetet i Bergen)

Norsk Tipping har over de siste årene utviklet forebyggende digitale sanntids-intervensjoner – Spillepuls. Disse har gått til et stort antall kunder og er testet i piloter satt opp som kontrollerte eksperimenter med kontrollgruppe. Data fra to av disse pilotene ble levert til forskergruppen i 2024; en pilot som har et forebyggende fokus knyttet til tankefeil og vurdering av vintersjanser i kasino, og en pilot som oppfordrer kunder til å overføre kasino-premien rett til bankkonto (ikke spille videre for premien).

Artikkelen for den første piloten vil bli sendt til publisering i første kvartal 2025 og artikkelen for den andre piloten blir sendt i andre eller tredje kvartal.

Forskerne vil motta data-uttrekk for flere piloter gjennom 2025. Et data-uttrekk for to piloter som har rettet seg mot sportsspillere er nær ferdigstilt. Det vil bli publisert fem-seks artikler basert på data fra Spillepuls over de to neste årene.

Proaktive samtaler (Karolinska Institutet)

Norsk Tipping har siden 2015 gjennomført proaktive samtaler med kunder som taper mye og som har økt risiko for spilleproblemer. En stor forskningsstudie om selskapets proaktive samtaler, med publikasjoner 2019, 2020, 2021 og 2023 har vist at samtalene har god, langvarig effekt.

Siden denne studien har selskapet utvidet kriteriene for å kontakte kunder, og kontakter kunder basert på ni ulike kriterier. Forskergruppen vil i 2025 analysere effekter av proaktive

samtaler og blant annet sammenligne resultater for de ulike kundegruppene som kontaktes.

7.3.2. Spillerdata til Folkehelseinstituttet

Norsk Tipping delte et større data-uttrekk med forbruksdata for 40 000 tilfeldig utvalgte spillere for året 2019 med Folkehelseinstituttet ved professor Ingeborg Rossow (levert i 2022). Det er publisert to artikler basert på analyser av dette data-uttrekket i løpet av 2024.

Den første artikkelen har undersøkt om totalkonsumpsjonsmodellen også gjelder for pengespill. Modellen antar en positiv sammenheng mellom totalforbruket og problemfylt forbruk i en befolkning, og er blant annet benyttet innenfor alkohol-området. Forskerne finner støtte for totalkonsumpsjonsmodellen, og peker på at en viktig implikasjon er at det bør være forebyggingstiltak rettet mot den generelle befolkningen i tillegg til spesifikke tiltak rettet mot problemspillere.

The total consumption model applied to gambling: an analysis of gambling records in Norway, Ingeborg Rossow, Viktorija Kesaite, Ståle Pallesen og Heather Wardle (Addiction Research & Theory, 21. November 2024) <https://doi.org/10.1080/16066359.2024.2430486>

Den andre artikkelen undersøker i hvilken grad spilleres tap er konsentrert til en mindre gruppe spillere og i hvilken grad konsentrasjonen varierer med spilltype. På tvers av 14 ulike spill var gjennomsnitt/median ratioen 2,22 og den varierte fra 1,37

til 17,48 for ulike spill. Det var spesielt høy konsentrasjon av tap for spillene Keno, KongKasino, Bingoria, Oddsen og Tipping. Resultatene viser at en relativt liten minoritet av spillerne står for en uproporsjonal stor andel av spillernes tap, og at konsentrasjonen av tap varierer med produkttype.

Concentration of gambling spending by product type: analysis of gambling accounts records in Norway, Ingeborg Rossow, Viktorija Kesaite, Ståle Pallesen og Heather Wardle (Addiction Research & Theory, 19. April 2024) <https://doi.org/10.1080/16066359.2024.2340456>

7.3.3. Næringsdoktorgrad: Brukerdesign som forebygger spilleproblemer

UX-designer Carly Grace Allen ved Norsk Tipping startet høsten 2024 opp med en næringsdoktorgrad i samarbeid mellom NTNU og Norsk Tipping. Hun vil se på hvordan brukerdesign kan forebygge spilleproblemer ved at brukerreiser og ansvarlighetsverktøy utformes på måter som fremmer sunn spilleatferd. Doktorgraden vil løpe over fire år.

7.4. Ansvarlig markedsføring

Reduksjon i markedsføringskostnader og tiltak for å forebygge spilleproblemer

Norsk Tipping har de siste årene tilpasset sin markedsføring i tråd med endringer i pengespillmarkedet og selskapets mål om å forebygge spilleproblemer. Implementeringen av pengespilloven og pengespillforskriften i 2023 har ført til betydelige endringer i markedet, noe som stiller nye forventninger til selskapets arbeid. Markedsføring er ett av flere virkemidler for å fremme ansvarlig spill innenfor rammen av offentlig kontroll. Norsk Tipping arbeider aktivt for å sikre at selskapets praksis oppfyller kravene til det som er nødvendig for å lede spillelysten i samfunnet til ansvarlige og trygge pengespilltilbud.

I 2023 ble Norsk Tipping pålagt av Lotteritilsynet å redusere sine markedsføringskostnader med 20 prosent mot 2022 innen 30.juni 2024. Norsk Tipping reduserte markedsføringskostnadene med 27,9 prosent innen fristen, totalt en helårs-reduksjon på 24 prosent. Nivået ble videre redusert med -7 prosent fra 2023 til 2024. Norsk Tipping benytter en rullerende styringsmodell som gir fleksibilitet til å tilpasse markedsføringen etter behov. Markedsføringskostnader varierer gjennom året, avhengig av behov og krav knyttet til selskapets samfunnsoppdrag.

Den største delen av kostnadsreduksjonen har funnet sted innen utvikling, produksjon og visning av reklame. Kostnadene knyttet til markedsføring og synlighet, som inkluderer utvikling,

produksjon og visning av reklame, er redusert med 33 prosent per 30. juni 2024. Medieprisene har økt med over 5 prosent i snitt på tvers av medier fra 2022 til 2024, noe som har medført lavere synlighet i markedet enn det som kostnadskuttene skulle tilsi.

Norsk Tippings markedsføring tar primært utgangspunkt i lotteriporteføljen (Lotto, Eurojackpot og Vikinglotto) og mormerket, inkludert ansvarlig spill. Selskapet markedsfører ikke kasinospill, som er forbudt ved lov. Reklame for lotterier fungerer som et viktig virkemiddel for å opprettholde en lavrisiko spilleaktivitet i Norge, og dermed redusere risikoen for forskyvning mot høyrisikospill. Norsk Tippings interne tall viser at reklameoppmerksomheten for lotteriene holder seg relativt stabil.

I 2023 lanserte Norsk Tipping Spillelagsløsning (se [kapittel 7.5](#)), den eneste lovlige måten å spille sammen på i markedet. Løsningen er tatt godt imot, og kjennskapen til løsningen ligger ved utgangen av 2024 på ca. 30 prosent.



Nyhet: Spillelag

Spill, drøm og vinn sammen

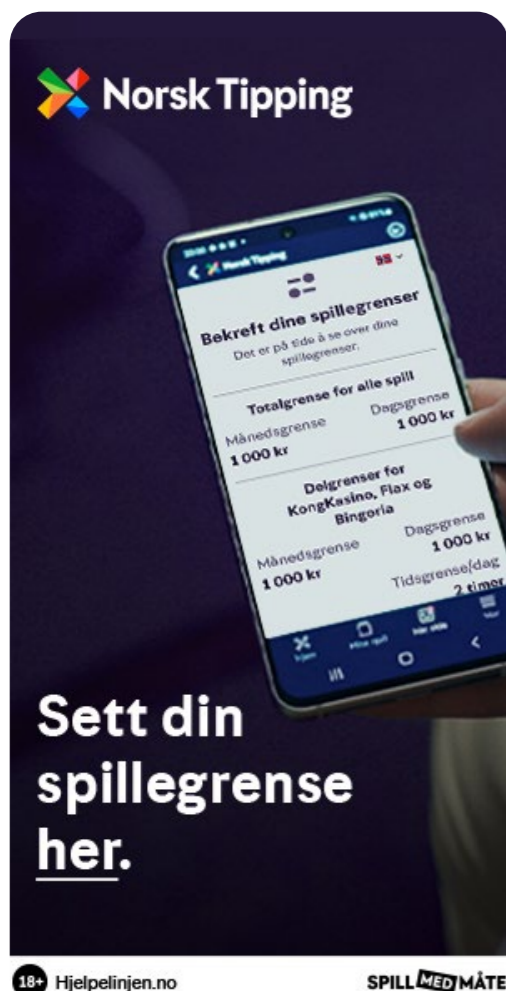
Opprett spillelag

18+ Hjelpelinjen.no

SPILL MED MÅTE

Figur 37. Spillelag

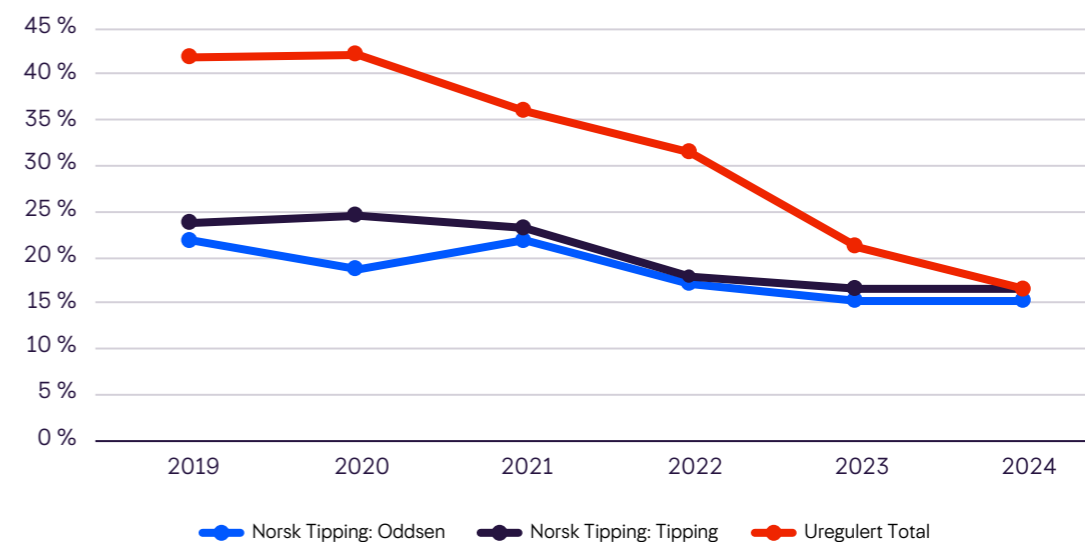
I sommerhalvåret ble det arrangert fotball-EM. Store mesterskap i fotball kan føre til økt risiko for problematisk spilleatferd. I perioden før mesterskapet hadde Norsk Tipping et spesielt fokus på å forebygge økt spill. Markedsføringen var rettet mot å fremme ansvarlig spill, med særlig vekt på å sette grenser for eget spill gjennom bruk av Norsk Tippings verktøy for spillerkontroll. Dette innledet en periode med økt oppmerksomhet på ansvarlig spill, i tillegg til andre tiltak rettet mot å fremme et moderat spillemønster gjennom året.



Figur 38. Eksempel på promotering av grenser

Norsk Tippings tall viser at reklameoppmerksomheten for lotterier holder seg stabil. For konkurranseutsatte kategorier, som sportsspill, er reklameoppmerksomheten både for uregulerte og regulerte selskaper redusert over år. Den ukentlige reklameoppmerksomheten, som vises i figur 39, er ved utgangen av 2024 på 17 prosent for uregulerte totalt, det er samme nivå som Norsk Tippings produkter Tipping og Oddsen. Disse dataene indikerer at norske forbrukere fremdeles eksponeres for ulovlig markedsføring fra uregulerte pengespillselskaper. Omfanget av denne markedsføringen er utfordrende å kvantifisere, da uregulerte aktører markedsfører seg både direkte til kunder og gjennom digitale kanaler som ikke omfattes av offisielle mediemålinger i Norge.

Hvilke av følgende spill har du sett reklame for de siste 7 dager?



Figur 39. Reklameoppmerksomhet

I 2024 har Norsk Tipping investert ytterligere i analyser for å forstå hvilke faktorer som påvirker markedet. Blant annet har selskapet arbeidet med å verifisere innsikt om hvordan markedsføring påvirker spillomsetning og rødt spill, og har utviklet økonomiske modeller for å oppnå dypere forståelse av hvordan markedsføringen påvirker dette. Denne innsikten er avgjørende for å kunne justere markedsføringen på en måte som sikrer at den forblir tilstrekkelig og ansvarlig.

7.5. Spillelagsløsning

Mulighet for å spille pengespill sammen med andre har lenge vært en etterspurt tjeneste blant Norsk Tippings kunder, og spillelag har eksistert i privat regi i mange år allerede. Mangelen på en slik løsning har gjort det vanskelig for Norsk Tipping å holde oversikt over spillforbruket hos enkeltspillere som deltar i private spillelag, hvor spillet kun er registrert på spilleren som leverer spillet og ikke alle deltakere. Dette var 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).

Norsk Tipping lanserte sin spillelagstjeneste i juni 2023. Hver spiller i et spillelag ivaretas nå av sine personlige tapsgrenser, og eventuelle premier blir utbetalt til hver deltakers egen spillerkonto.

I 2024 har hovedfokus vært på å øke synligheten av spillelagstjenesten og gjøre de nye lovbestemmelsene kjent blant publikum. Større markeds kampanjer ble gjennomført i uke 4-6 og uke 17-18, supplert med kortere perioder og synlighet i egne kanaler gjennom året. Parallelt har selskapet jobbet kontinuerlig med å forbedre kundeopplevelsen for å styrke tjenestens attraktivitet og øke kundeadoptjonen.

Ved utgangen av desember hadde 33 prosent av befolkningen kjennskap til spillelagstjenesten, som viser sterk vekst gjennom året. Ved årsskiftet var hele 160 000 kunder medlem av ett eller flere spillelag hos Norsk Tipping. 113 000 av disse var aktive spillelagsspillere og disse genererte en samlet omsetning på ca. 95 millioner kroner i 2024. To tredjedeler av spillelagsspillerne er rene lotterikunder, med Eurojackpot som det klart største spillet, etterfulgt av Lotto og Vikinglotto. Hele 86 prosent av spillelagenes omsetning kom fra disse tre spillene.

For Norsk Tipping er det også avgjørende at spillelagstjenesten appellerer til kunder som spiller komplekse systemspill på Tipping. Gjennom 2024 har selskapet derfor arbeidet med omfattende tekniske forbedringer for å muliggjøre dette. Fra sommeren 2025 vil systemspill bli tilgjengelig for spillelag, noe som vil gjøre det mulig å inkludere denne kundegruppen i løsningen. Selv om tiltaket retter seg mot en liten, men viktig målgruppe, spiller dette en avgjørende rolle i å sikre at enkeltspilleres totale spillforbruk kan overvåkes og håndteres ansvarlig.

Økt kjennskap til spillelagstjenesten – som den eneste lovlige måten å spille sammen på – vil være en prioritert oppgave også i 2025. I tillegg vil selskapet rette økt oppmerksomhet mot å styrke sosiale funksjoner i sportsspill, med mål om å øke engasjement og kundeadopsjon blant denne målgruppen.

7.6. Presentasjoner på konferanser og seminarer

Norsk Tipping er anerkjent for å være verdensledende på ansvarlighet (Responsible Gambling) og medarbeidere fra enheten ansvarlighet bidrar til å utvikle dette området også internasjonalt ved å dele innsikt og kunnskap på seminarer og konferanser. Noen internasjonale seminarer og konferanser hvor medarbeidere har holdt presentasjoner er listet under (konferanse, sted, dato og tittel på presentasjon).

- Symposium A Roadmap for the regulation and administration of Online Gambling. Evolution and international experience, Montevideo 9. – 10. April
 - Prevention of gambling problems in digital channels and higher-risk games
- European Association for the Study of Gambling (EASG), Roma, 10. – 13. september
 - Contacting players at risk: do care calls work? Eight years of experience in how they help at-risk players and prevents problem gambling
 - Mandatory loss limits for customers under 20 years old (18-19 years old) - Norsk Tipping
 - Three years of real-time player interactions at Norsk

Tipping: results and key learnings

- EL/WLA Sustainability – Responsible Gaming Seminar, Dublin, 25. – 27. september
 - Young players entering the gambling market
- Responsible gambling at the heart of Prague, spillansvarskonferanse arrangert av bransjeorganisasjonen for regulerte spillselskaper i Tsjekkia, Praha 4. november
 - Real-time, digital RG-player interactions

7.7. European Lotteries Responsible Gaming Standard: Periodisk revisjon

Norsk Tipping er sertifisert etter European Lotteries' rammeverk for ansvarlig spill, som anerkjennes som den mest omfattende i bransjen. Sertifiseringen må fornyes hvert tredje år, og det kreves en periodisk revisjon i løpet av sertifiseringsperioden.

Standarden består av elleve ulike områder som dekker store deler av Norsk Tippings virksomhet:

1. Responsible Gaming Governance
2. Employee training
3. Retailers
4. Game design
5. Digital channels
6. Advertising and marketing
7. Treatment referral
8. Player education
9. Stakeholder engagement

- 10. Research
- 11. Gaming Machines

For å oppnå sertifisering kreves minimum 75 prosent måloppnåelse innenfor alle områdene.

Den periodiske revisjonen ble gjennomført 11. og 18. november 2024 av to revisorer fra DNV, Norsk Tippings sertifiseringspartner. Revisjonen inkluderte intervjuer med medarbeidere, besøk hos kommisjonærer med testing av spill, samt samtaler med eksterne interessenter. I tillegg ble omfattende dokumentasjon systematisert av Norsk Tipping og gjennomgått og vurdert av DNV.

Norsk Tipping opprettholder den gode måloppnåelsen fra re-sertifiseringen i 2022, med 100 prosent måloppnåelse på alle elleve områder. Dette resultatet bekrefter selskapets sterke forpliktelse til ansvarlig spill og er en viktig anerkjennelse av det kontinuerlige arbeidet som gjøres for å sikre at Norsk Tipping tilbyr spill i trygge rammer.

7.8. Eksterne kontaktmøter

I 2024 ble det gjennomført to planlagte eksterne kontaktmøter, henholdsvis 6. juni og 7. november. Disse møtene fungerer som en viktig arena for dialog og informasjonsdeling mellom Norsk Tipping og ulike samfunnsaktører som arbeider med pengespill og spilleavhengighet.

Møtene bidrar til å tydeliggjøre deltakernes ulike roller i den norske pengespillmodellen, samt å styrke samarbeidet om

felles mål og utfordringer. Deltakerne inkluderer behandlere, interesseorganisasjoner, helsepolitiske organer, forskere, tilsynsmyndigheter, lovlige spilloperatører, spilleavhengige og pårørende.

Agendaen reflekterer aktuelle temaer og mulige tiltak, og legges opp med innspill fra deltakerne. Det legges vekt på å skape en trygg og åpen arena der alle kan dele erfaringer og synspunkter, med høy takhøyde for meningsutveksling. Denne åpenheten bidrar til å styrke diskusjonene og fremme nye perspektiver.

Norsk Tipping opplever stor positiv interesse for disse møtene. For selskapet er det svært verdifullt å motta tilbakemeldinger og forslag fra deltakerne. Innspillene bidrar direkte til utvikling og forbedring av Norsk Tippings tiltak og aktiviteter for å forebygge spilleproblemer i Norge.

Temaer på kontaktmøtene i 2024 har blant annet vært:

6. juni:

- Befolkningsundersøkelsen 2024
- Markedsføring
- Spillepuls
- Internt kompetanseløft
- «Spillevett i idretten»
- Informasjon vedrørende den pågående Poker-utredningen
- Konkrete nye ansvarlighetstiltak hos Norsk Tipping som innføring av lavere totalgrenser for spillere under 20 år (i 2023).



Figur 40. Bilde fra Kontaktmøte på The HUB 6.juni 2024

7. november:

- Innføring av nye tapsgrenser for yngre spillere 20-25 år (lanseres fra 1. feb. 2025)
- Spillepuls inkl. risikoverktøy (Norsk Tipping lager egen «Playscan» integrert i Spillepuls)
- Status på det forebyggende NT-konseptet «Spilleveit i idretten» og med hovedfunn fra Kantarundersøkelsen foretatt på ni toppligaer innenfor fotball, håndball og hockey
- Status vedrørende den pågående pokerprosessen (behandles hos KUD)

Blant de eksterne bidragene i møtet fikk Stiftelsen DAM anledning til å presentere sitt arbeid og organisasjonens innsats.

Rikstoto delte også informasjon om sin virksomhet, mens Lotteritilsynet bidro med nyttig innsikt og forventningsavklaringer knyttet til innføringen av «DNS-blokkering» - et tiltak rettet mot å forhindre tilgang til ulovlige pengespilltilbydere.

7.9. Gamban pengespillfilter

Pengespillfilteret Gamban kan være et viktig hjelpemiddel for problemspillere til å slutte helt med pengespill (forhindre tilgang til nettsider for pengespill inkl. Norsk Tipping). Norsk Tipping har inngått en avtale med Gamban om kjøp av et gitt antall lisenser årlig. Gjennom avtalen tilbys pengespillfilteret 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 (69 prosent).

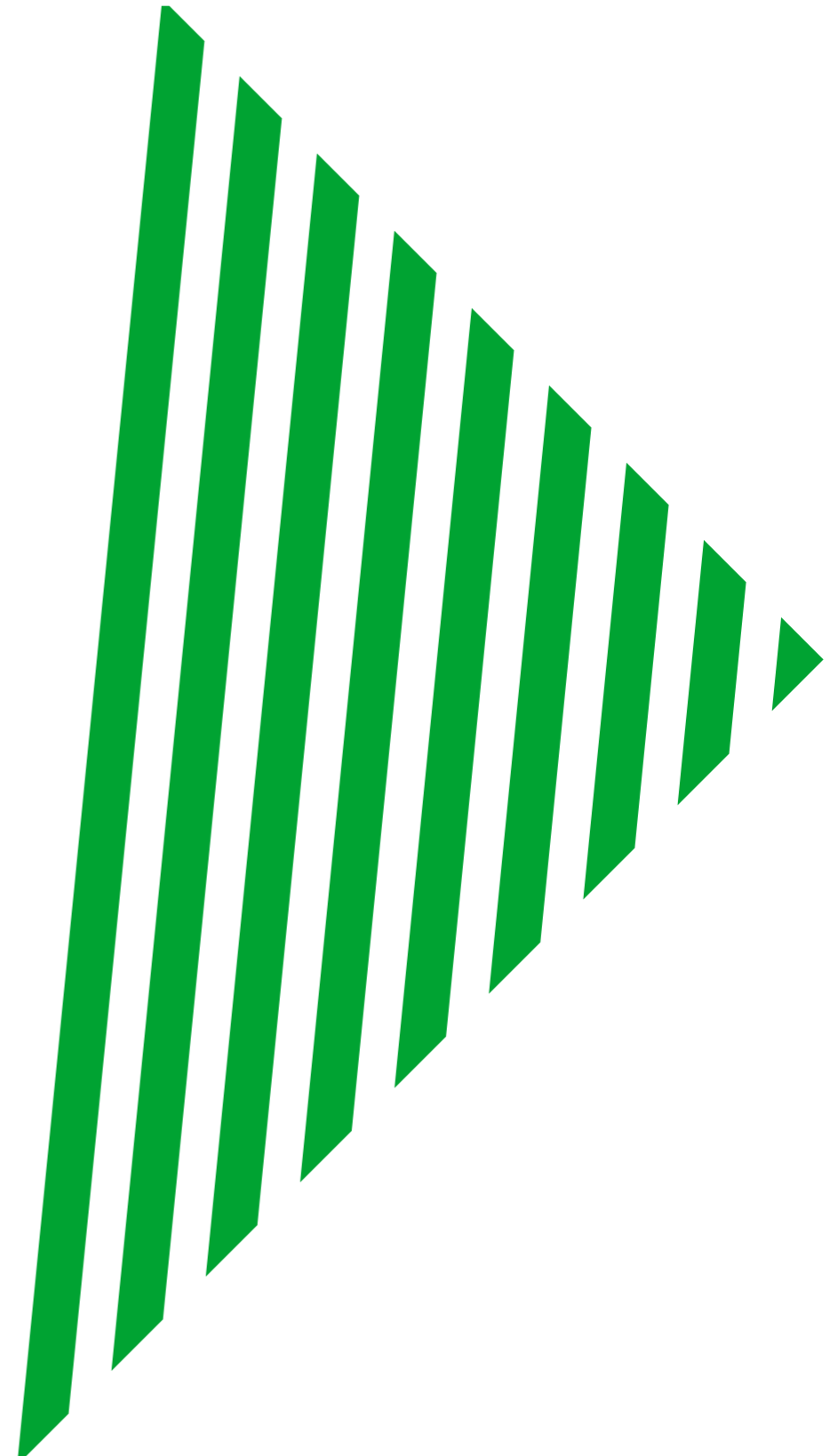
Tjenesten må fysisk installeres og aktiveres på enheten man ønsker skal ha filter, og kan ikke slettes fra enheten før filterets selvvalgte varighet utløper. Hver lisens kan aktiveres på inntil 15 enheter.

Norsk Tipping med samarbeidspartnere har ved utgangen av 2024 aktivert 2 478 lisenser siden oppstart av tjenesten. Ca. 50 prosent av de som får tilbud om å benytte seg av gratis Gamban pengespillfilter aktiverer tjenesten. I 2024 ble det aktivert 629 lisenser (57 flere enn 2024).

Aktivering av lisenser i 2024 fordeler seg slik:

- Norsk Tipping (Proaktive samtaler): 426 totalt, 165 stk. lisenser i 2025.
- Hjelpelinjen: 730 totalt, 190 stk. lisenser i 2025.
- Spillavhengighet Norge: 1 322 totalt, 292 stk. lisenser i 2025.

Norsk Tipping mener at det å tilby et slikt gratis pengespillfilter, som også blokkerer alle utenlandske spillselskaper, er et nyttig verktøy for dem som ønsker å slutte helt å spille. Grunnen til at selskapet tar kostnaden og tilbyr dette verktøyet gratis, er for å gjøre terskelen lav for problemspillere som allerede har økonomiske utfordringer. Det å måtte betale selv for lisensen i en slik situasjon, ville ha økt terskelen for å ta det i bruk.



8. Oppfølging av tiltak fra KUD/generalforsamlingen og Lotteritilsynet

I året 2024 var det ingen nye foreslåtte tiltak, men Lotteritilsynet uttrykte en tydelig forventning til enerettsaktørene i sin siste rapport «Ansvarlegheit og kanalisering hos Norsk Tipping og Rikstoto» av 7. mars 2024. I Lotteritilsynets rapporten står følgende under oppsummering:

«Året 2023 har vore eit år med mange endringar i pengespelmarknaden. Befolkningsundersøkinga som vart publisert viste ein markant nedgang i speleproblem frå førre måling. Lotteritilsynet ser ein auka effekt av fleire av reguleringstiltaka som har som mål å stenge ulovlege pengespelselskap ute.

Lotteritilsynet anbefaler at einerettstilbydarane får tid til å kartlegge om dei bør gjennomføre ytterlegare tiltak som ein følge av dette.

Derfor kjem Lotteritilsynet ikkje med forslag til nye tiltak i denne rapporten. Lotteritilsynet anbefaler at einerettstilbydarane fokuserer på dei allereie pågåande og planlagde tiltaka som dei omtaler i eigne ansvarlegheitsrapportar.»

Norsk Tipping mener at denne rapporten svarer godt på Lotteritilsynets forventning.

9. Norsk Tippings vurdering

Selskapet er fornøyd med at Spillepuls-indeksen endte positivt på 8 451 i 2024, et år preget av fortsatt kanalisering, omsetningsvekst og kundevekst. Dette betyr at spillerne samlet sett har beveget seg noe i grønn retning.

Insourcingen av Playscan til Spillepuls har vært en viktig oppgave i 2024 og et stort løft for selskapets ansvarlighetsarbeid.

Playscans kategorisering av spillerne i risikonivåer (grønn, gul, rød) har siden 2014 vært et sentralt element i arbeidet med å forebygge spilleproblemer. Spillepuls har nå overtatt den rollen, og det gir selskapet økt innsikt fremover i hvordan spillene og tiltak påvirker spillernes atferd.

Året 2024 har tydelig vist at enerettsmodellen fungerer. Kombinasjonen av effektive myndighetstiltak, som begrenser det ulovlige spillmarkedet, og Norsk Tippings sterke ansvarlighetsrammeverk bidrar til et velfungerende spillmarked i Norge.

Samtidig er det avdekket nye utfordringer, særlig blant unge og deres økte forbruk av pengespill, spesielt kasinospill. Dette henger sammen med flere samfunnsmessige faktorer, som koblingen mellom gaming og gambling samt dårligere økonomi hos folk flest. Denne utviklingen representerer en bred samfunnsutfordring som krever innsats fra flere aktører.

For å adressere dette innfører Norsk Tipping lavere grenser for unge under 25 år fra 1. februar 2025. Dette tiltaket styrker beskyttelsen av unge betydelig og underbygger selskapets posisjon som verdensledende på forebygging av spilleproblemer.

Det er også positivt at lotterier viser størst vekst i kroner, siden dette er spill med lavest risiko. At tyngdepunktet i markedet beveger seg mot tryggere spilltyper, er en viktig utvikling. Synlighet for lotterikategorien vil fortsatt være viktig for å motvirke risikoen for økt interesse for mer risikofylte spill som kasinospill.

Selv om mye av veksten skyldes kanalisering, har Norsk Tipping ambisjon om å dempe omfanget av kasinospill mer enn det resultatet i 2024 ble. Selskapet mener det er viktig å holde det totale forbruket av kasinospill i Norge så lavt som mulig, fordi dette er de mest avhengighetsskapende spillene i markedet. Lavere gjennomsnittlige tap på KongKasino og en reduksjon i antall stortapere fra 2023 til 2024 viser likevel at utviklingen går delvis i riktig retning.

Resertifiseringen etter EL Responsible Gaming-standarden er en viktig milepæl. At Norsk Tipping oppnår 1 100 av 1 100 mulige poeng nok en gang, bekrefter at ansvarlighet er dypt integrert i selskapets kultur og praksis. Dette resultatet er et direkte utfall av langsiktig og målrettet arbeid med ansvarlighet.

Norsk Tippings hovedmål er å kanalisere befolkningens spillelyst inn i trygge rammer og samtidig redusere spilleproblemer i Norge. Dette krever en balansegang mellom å tilby et attraktivt spilltilbud og å unngå overstimulering av markedet.

Samtidig erkjenner Norsk Tipping at økende markedsandeler medfører et større ansvar for å forebygge spilleproblemer. Derfor vil selskapet fortsette å styrke sin posisjon som en verdensledende aktør innen ansvarlighet, gjennom kontinuerlig forbedring av tiltakene som reduserer risikoen for spilleproblemer.

Utviklingen i 2024 bekrefter at enerettsmodellen og Norsk Tipping står godt rustet til å sikre ansvarlige og trygge rammer for pengespill i Norge.

