



RAPPORTERING OM ANSVARLIG SPILLVIRKSOMHET 2022

Hamar, 01.02.2023

Innholdsfortegnelse

1.	Sammendrag	3
2.	Innledning	3
3.	Status på Norsk Tippings arbeid med å forebygge spilleproblemer i Norge.....	4
3.1.	Kanalisering og markedsandel.....	4
3.2.	Playscanindeks.....	7
3.3.	Andre indikatorer	12
3.4.	Problemspillmålingen	17
3.5.	Oppsummering.....	19
4.	Utvikling av kasinospill	19
5.	Utvikling av sportspill.....	21
6.	Forbedringer av ansvarlighetsrammeverket i 2022	23
6.1.	Revidering av grenseregimet.....	23
6.2.	Spillepuls.....	25
6.3.	Proaktive samtaler.....	31
6.4.	Ansvarlighetskommunikasjon.....	32
6.5.	Forbedringer av ansvarlighetstiltak for kasinospill.....	37
6.6.	Forbedringer av ansvarlighetstiltak for sportspill	46
7.	Viktige hendelser i 2022 innenfor området ansvarlig spillvirksomhet.....	49
7.1.	Resertifisering European Lotteries Responsible Gaming Standard	49
7.2.	Kundeundersøkelse grenser	50
7.3.	Eksterne kontaktmøter	53
7.4.	«Kunnskapsløftet» - et konsept for å forebygge pengespillproblemer i fotballen	54
7.5.	Gamban - "Pengespillfilter"	55
8.	Oppfølging av tiltak fra KUD/generalforsamlingen og Lotteritilsynet.....	55
9.	Norsk Tippings vurdering	57

1. SAMMENDRAG

Samtidig som Norsk Tipping har intensivert ansvarlighetsarbeidet, har selskapet i 2022 opplevd god kanalisering av spillere fra de utenlandske spillselskapene som følge av myndighetstiltak som begrenser disse selskaperens muligheter til å tilby pengespill ulovlig. Selskapets markedstrackere indikerer at Norsk Tipping øker både sin spillerandel og markedsandel på bekostning av utenlandske spillselskap.

Selskapet har gjennomført en rekke tiltak for å styrke og videreutvikle ansvarlighetsarbeidet i henhold til strategien om å bidra til å snu trenden med økende spilleproblemer, som forrige befolkningsundersøkelse viste. Utviklingen av Spillepuls har tatt store steg det siste året, og dekker nå 14 atferdsspor hvor ca. 385 000 spillere har mottatt mer enn 2,8 millioner meldinger. Andelen spillere som gjør tiltak er ca. 30%, noe som er svært gode resultater sett opp mot relevant forskning på atferdsendring. Spillepuls fikk i 2022 en internasjonal pris for beste innovasjon av European Lotteries. Dette er en innovasjonspris som er på tvers av alle fagfelt og ikke bare for ansvarlighetstiltak.

Myndighetstiltakene gir Norsk Tipping handlingsrom til å innføre nye dempende tiltak. Et eksempel er at det gjorde det mulig for Norsk Tipping å fjerne inngangen til KongKasino fra selskapets forsider uten at risikoen for negativ kanalisering var for stor. Hensikten var å dempe rekrutteringen til kasinospill, og Norsk Tipping er ikke kjent med noen andre spillselskap som har gjort et tilsvarende grep.

Selskapet har i 2022 gjennomført en resertifisering etter den omfattende European Lotteries Responsible Gaming standarden. En slik sertifisering gjelder for tre år og dette var femte gang Norsk Tipping ble sertifisert. Norsk Tipping oppnådde full score i alle elleve områder, det vil si 1100 av 1100 mulige poeng, noe som er et svært godt resultat og understøtter selskapets posisjon som verdensledende innenfor ansvarlighet.

Det er den totale mengden av ansvarlighetstiltak kombinert med tilstrekkelig synlighet og attraktivitet for spilltilbudet, som gir en samlet effekt på forebygging av spilleproblemer. Proaktive samtaler, Spillepuls, pauser og grenser, ansvarlighetskommunikasjon og forbedringer av kundereiser er blant områdene som bidrar til måloppnåelsen.

Playscanindeksen viser at dette har slått positivt ut for spillerne, som samlet sett har beveget seg i grønn retning i løpet av året.

2. INNLEDNING

I henhold til Kulturdepartementets styringskalender for Norsk Tipping, skal selskapet oversende en rapport om ansvarlig spill til Lotteritilsynet innen 1. februar, med kopi til Kulturdepartementet. Denne rapporten inneholder en beskrivelse av utviklingen av Playscanindeksen og andre indikatorer som belyser Norsk Tippings arbeid med å forebygge spilleproblemer. Videre gis det en oversikt over viktige aktiviteter og hendelser innenfor ansvarlig spillvirksomhet i 2022 og til slutt en kort vurdering av året 2022.

For Norsk Tipping har ansvarlighetsarbeidet i 2022 vært preget av ambisjonen om å bidra til et samfunn med mindre spilleproblemer, samtidig som selskapet opplever en betydelig kanalisering av spillere fra de utenlandske spillselskapene. Spesielt myndighetstiltakene betalingsformidlingsforbudet og reduksjonen av TV-reklame fra utenlandske spillselskap, har sannsynligvis hatt stor effekt. Det har medført at Norsk Tipping i 2022 har styrket både fokuset og innsatsen for å forebygge spilleproblemer spesielt innenfor kategoriene kasinospill og sportsspill. Samtidig jobber selskapet med å aktivt påvirke utviklingen av spillmarkedet i Norge til å bevege seg i grønn retning i henhold til Norsk Tippings balanserte kanaliseringsmål. Dette gjøres ved å forsøke å påvirke spillerne til å velge mindre risikofylte spill fremfor spill med høyere risiko.

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

3. STATUS PÅ NORSK TIPPINGS ARBEID MED Å FOREBYGGE SPILLEPROBLEMER I NORGE

3.1. Kanalisering og markedsandel

For å forebygge spilleproblemer i Norge er det nødvendig å kanalisere spillelysten i befolkningen inn til et lovlig og ansvarlig spilltilbud. En viktig del av denne kanaliseringen 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 året 2022 antas det at kanaliseringen har vært svært høy. Dette skyldes 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 disse utenlandske spillselskapene.

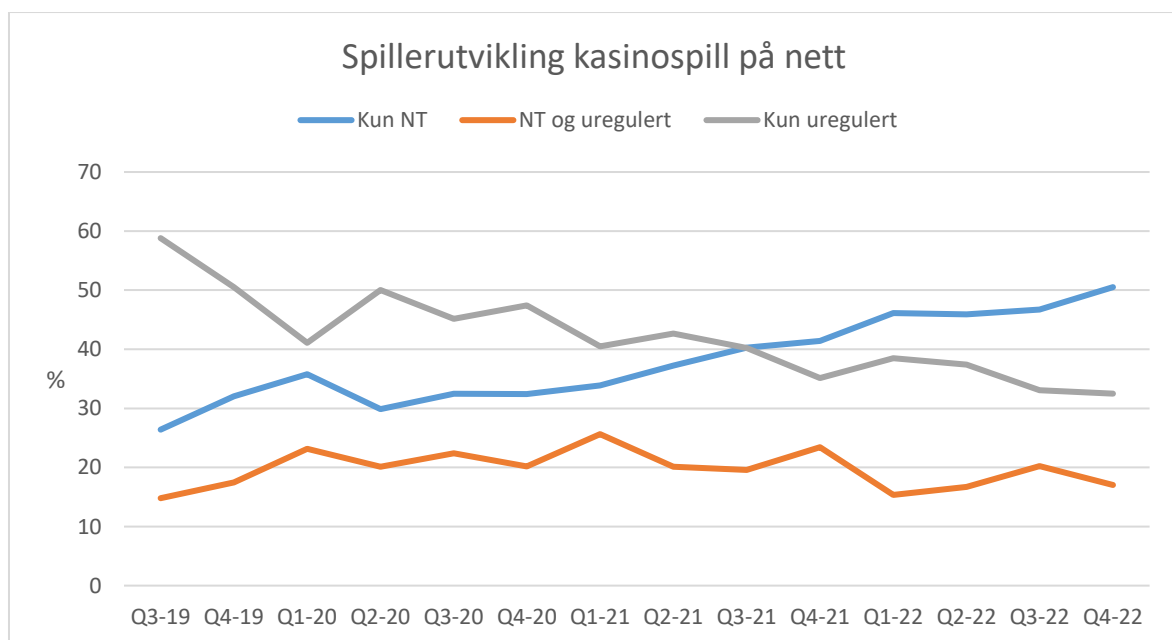
Det betyr at en kanalisering fra de utenlandske spillselskapene medfører at Norsk Tipping vil få flere spillere med en allerede risikofylt spilleadferd (det vil si flere høyrisikospillere/røde spillere). Siden mange av disse spillerne også har et kundeforhold hos Norsk Tipping (for eksempel for å spille lotterispill), vil det hos Norsk Tipping kunne se ut som en grønn spiller som nå har begynt å spille kasino og sportsspill. Når Norsk Tipping ser mer av spillerens totale forbruk, vil Playscan gi en riktigere vurdering og flytte spillerens risikostatus fra grønn til rød. Med andre ord er det forventet at kanalisering av spillernes forbruk av spill fra de utenlandske spillselskapene, vil øke antall røde spillere hos Norsk Tipping. Likeledes vil også spillere som kanaliseres fra utenlandske spillselskap, men som ikke har et kundeforhold til Norsk Tipping fra før,

antagelig allerede ha en spilleadferd som hos Norsk Tipping ganske raskt vil få en gul eller rød Playscanstatus.

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 spillerselskapene 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.

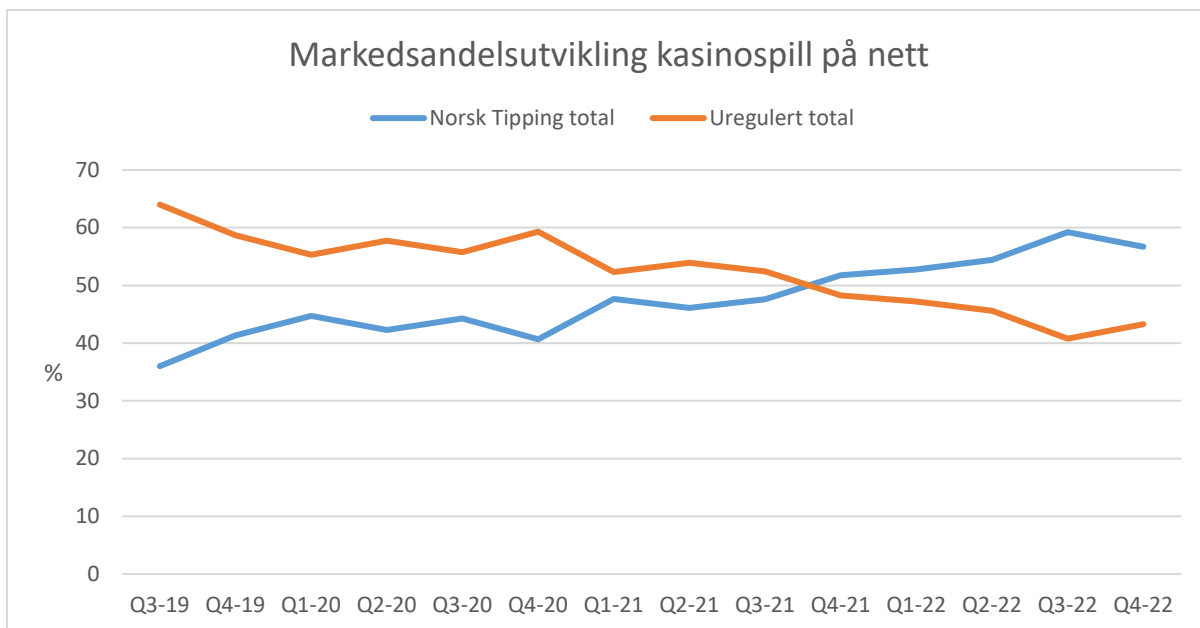
I figurene under vises både spillerutviklingen og markedsandelen for kasinospill og sportsspill. Utviklingen av markedsandel som måles i andel av omsetning/GGR, må det sees i lys av at Norsk Tippings ansvarlighetstiltak som for eksempel tapsgrenser, aktivt reduserer omsetningen på selskapets spill. Det vil si at uten disse ansvarlighetstiltakene ville Norsk Tippings markedsandel vært høyere.

Figuren under viser at andelen av kasinospillere som spiller kun hos Norsk Tipping har hatt en økende trend de tre siste årene. Tilsvarende har andelen som kun spiller hos utenlandske spillerselskaper (merket «uregulert» i grafen) hatt en synkende trend de siste tre årene. Siden også andelen som oppgir å spille begge steder har en synkende trend de to siste årene, er dette en god indikasjon på at spillerne kanaliseres til Norsk Tipping.



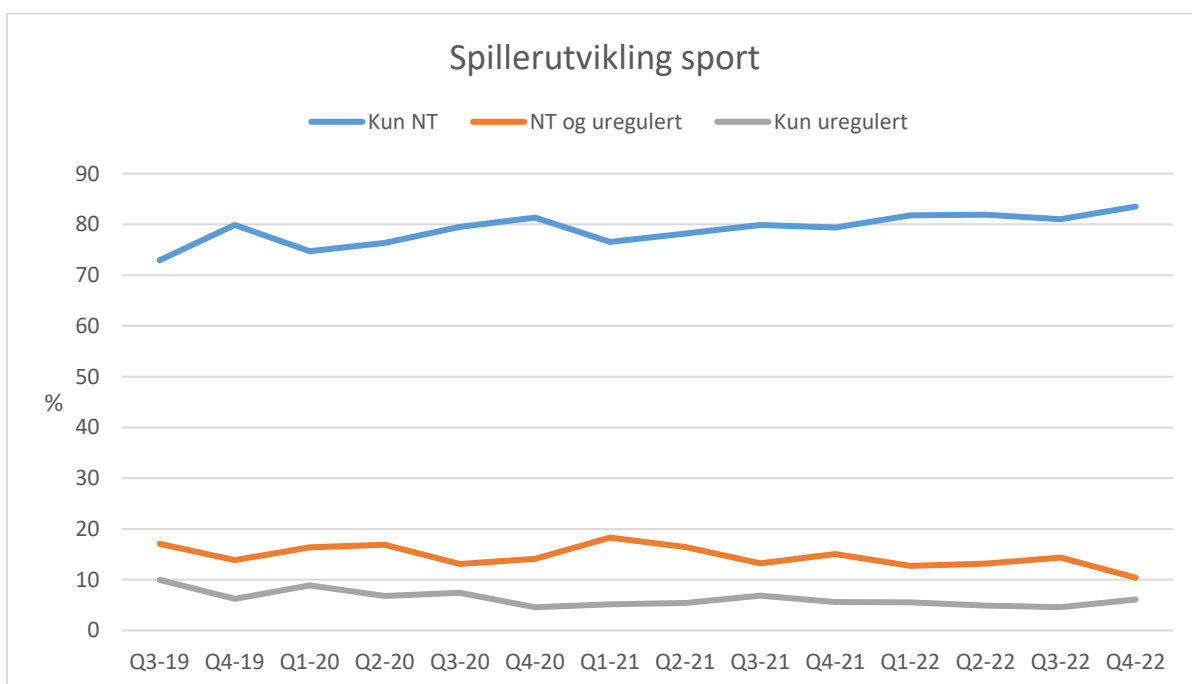
Figur 1. Spillerutvikling kasinospill

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

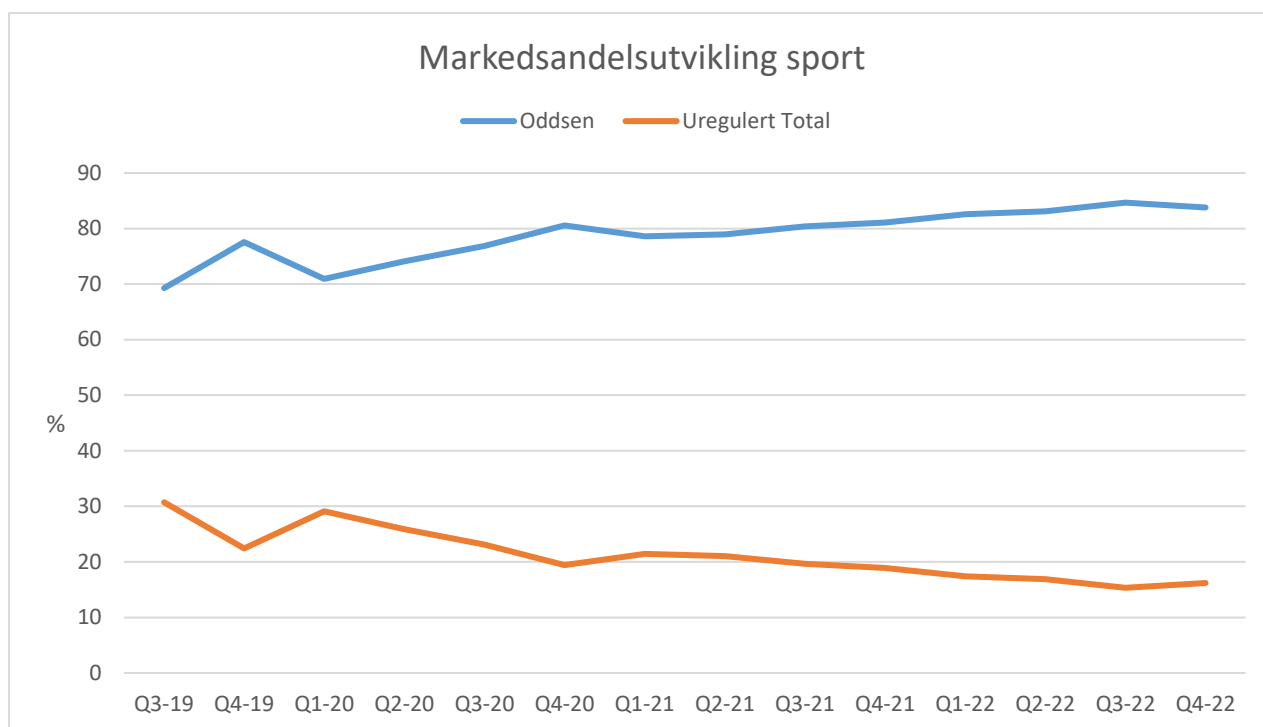


Figur 2. Utvikling av markedsandel kasinospill

Norsk Tipping opplever en tilsvarende utvikling for sportspill hvor både andel spillere og markedsandel har økt de siste to årene som vises i de to neste figurene.



Figur 3. Spillerutvikling sport.



Figur 4. Utvikling av markedsandel sport

Norsk Tippings markedstrackere gir en tydelig indikasjon på at kombinasjonen av myndighetstiltak og selskapets spilltilbud kanaliserte 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 viktig å ha med seg det perspektivet når en skal vurdere utviklingen av antall røde spillere hos Norsk Tipping.

3.2. Playscanindeks

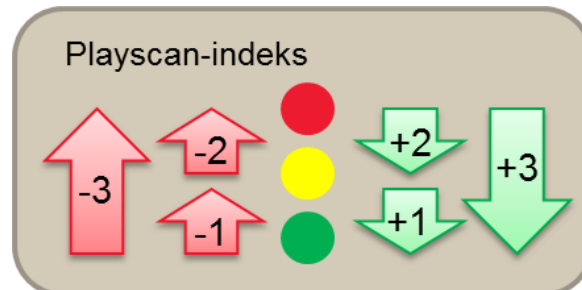
3.2.1. Beskrivelse av modellen

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

Verktøyet kategoriserer spillerne i tre kategorier:

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

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



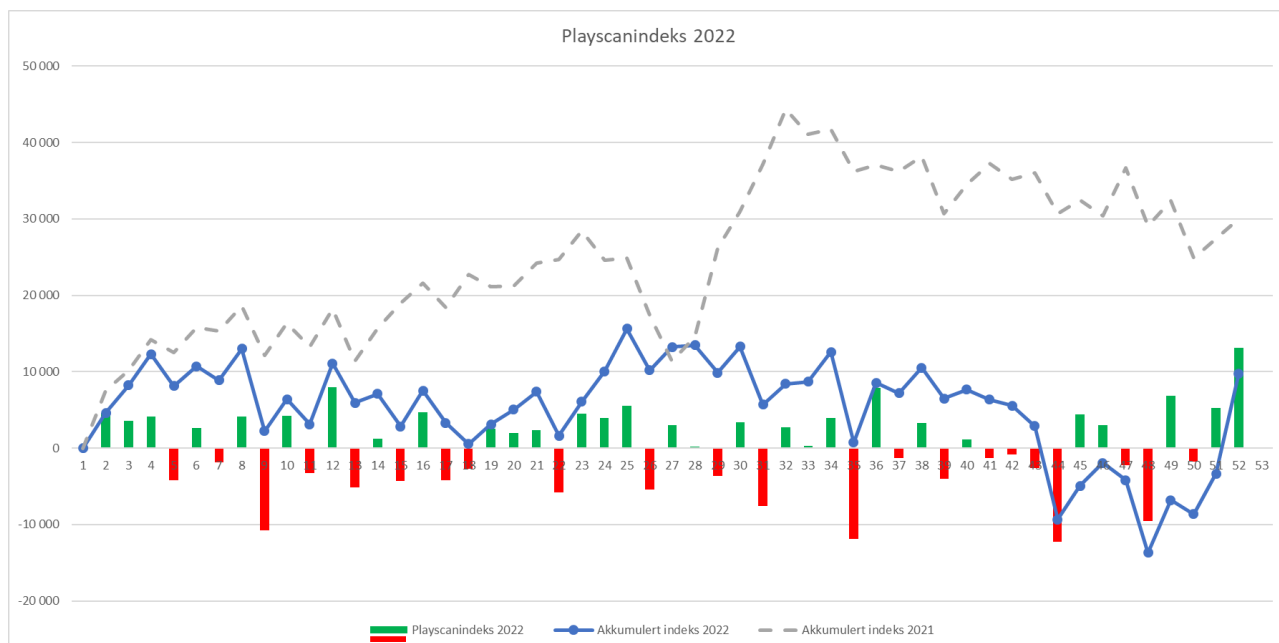
Figur 5. Poengangivelse ved Playscan-indeksen.

En Playscanindeks > 0 betyr at flest bevegelser skjer i grønn retning, mens Playscanindeks < 0 , betyr at flest bevegelser skjer i rød retning. Tanken bak Playscanindeksen er å ha en indikator som er mer robust med tanke på kanalisering enn bare, for eksempel, å telle antall røde spillere. Siden Playscanindeksen ser på bevegelser mellom risikonivåene er den mer robust, men den vil likevel påvirkes av kanalisering hvis den skjer i form av at en spiller flytter større andeler av forbruket sitt til Norsk Tipping. I et slikt tilfelle vil en spiller kunne se grønn ut, men hvis en større andel av forbruket flyttes fra et uregulert spilltilbud til Norsk Tipping kan det gi seg utslag i endret risikonivå.

3.2.2. Playscanindeksen for 2022

Figuren under viser Playscanindeksen for 2022 sammenlignet med 2021. Forklaringen på «kulen» nedover i ukene 44 til 49 er endringer som følge av fotball VM og månedsskiftet fra november til desember hvor tapsgrensene nullstilles. Playscan fanget opp at det typisk var en del spillere som økte spillingen sin under mesterskapet, og at de reduserte spillingen sin igjen etter mesterskapet.

Fra uke 34 kan det sees at Playscanindeksen har en svakt fallende trend. Dette henger sammen med at spill-intensiteten generelt øker i høsthalvåret når Premier League starter og i perioden mot jul. Ukene i oktober fra 41 til månedsskiftet i uke 44 hadde en rødere utvikling enn forventet. Dette skyldtes i hovedsak en økning i antall kasinospillere og at Eurojackpots førstepremiepott var over en milliard kroner for første gang.



Figur 6. Ukentlig og akkumulert Playscan-indeks.

De grønne søylene i figuren over viser uker med bevegelse i grønn retning og de røde søylene viser uker med bevegelse i rød retning. Ukentlig er det ca. 2 % av lotterispillerne, ca. 7 % av oddsenspillerne og ca. 14 % av kasinospillerne som endrer Playscanstatusen (det vil si beveger seg i grønn eller rød retning). De resterende har uendret status. Den blå kurven tegner den akkumulerte Playscanindeksen, mens den grå stiplede kurven viser den tilsvarende akkumulerte kurven for året før.

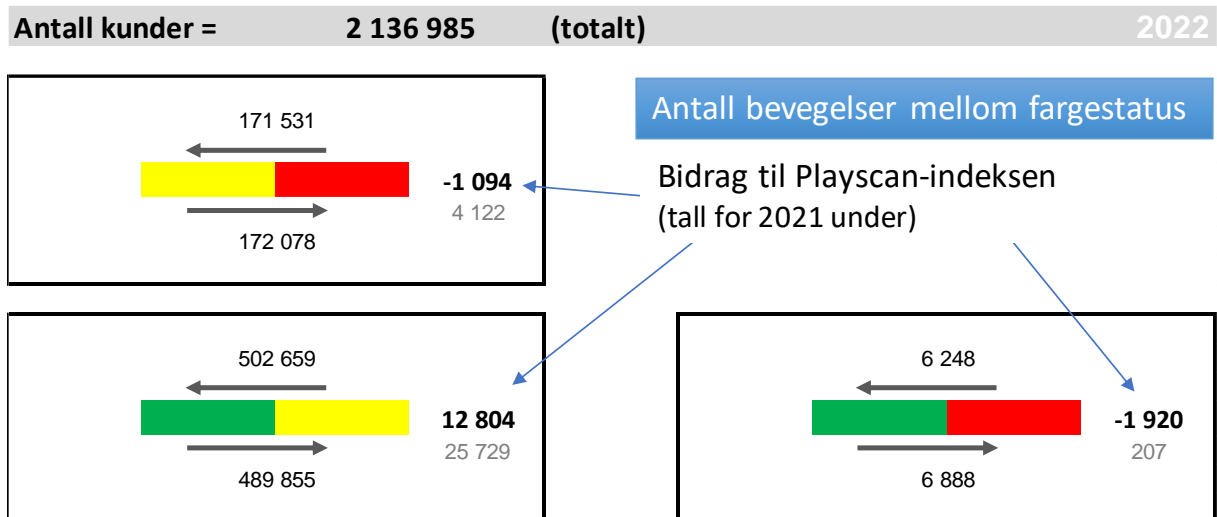
Figur 6 viser at Playscanindeksen endte positivt med verdien 9 790, noe som betyr at i sum har bevegelsene vært i en grønn retning i 2022. Tilsvarende tall for 2021 endte på 30 058.

Norsk Tipping anser dette som et godt resultat, spesielt med tanke på at selskapet sannsynligvis har kanalisert mange spillere fra de utenlandske spillselskapene. Playscanindeksen nullstilles slik at man starter «på nytt» ved årsskiftet. Det medfører at det blir vanskelig å oppnå et like godt resultat i 2022 som i 2021, fordi det krever en ytterligere bevegelse i grønn retning fra et allerede høyt nivå. Dette kan illustreres ved å se på Playscanindeksen over en toårs periode uten «nullstillingen» som figuren under viser.



Figur 7. Playscanindeks over to år

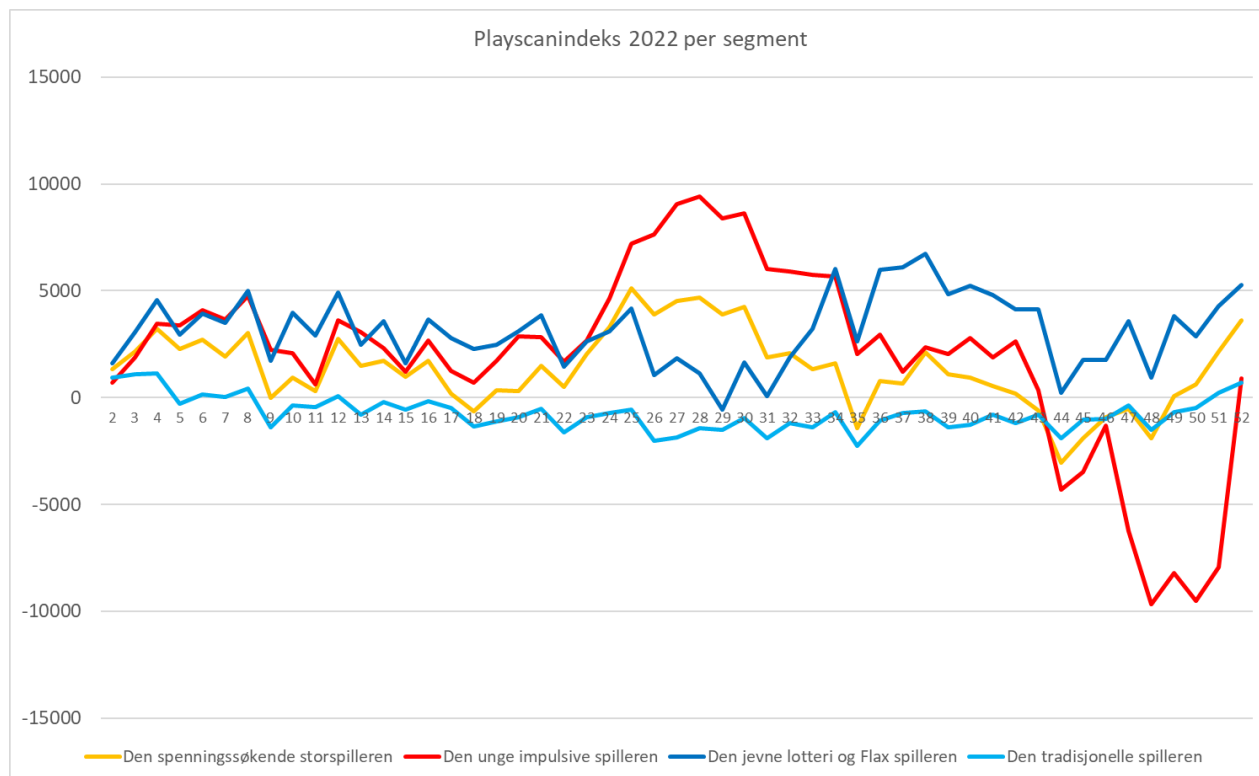
Figur 8 under viser antallet bevegelser mellom Playscanstatusene i 2022, og den gir et bilde av omfanget av bevegelser i forhold til totalt antall spillere. Av en aktiv spillerbase på over to millioner spillere ser en av figuren at det har vært ca. 170 000 bevegelser mellom gul og rød status (begge veier) og ca. 500 000 bevegelser mellom grønn og gul (begge veier). Tallene i Figur 8 er bevegelser og ikke nødvendigvis unike spillere fordi en spiller kan bevege seg mellom to statuser flere ganger i løpet av et år.



Figur 8. Antall bevegelser mellom Playscanstatuser i 2021.

Figuren over viser at den positive bevegelsen har vært gjennom at gule spillere er blitt grønne, mens det har vært en liten negativ bevegelse til rød status. Det er spesielt relativt mange som er gått direkte fra grønn til rød, noe som mest sannsynlig er kanaliserte spillere som kun spilte lotterispill hos Norsk Tipping før de har flyttet kasinospill og sportspill til Norsk Tipping

Norsk Tipping har en segmenteringsmodell som deler spillerne inn i segmenter med ulike egenskaper og kjennetegn for å bedre forstå bevegelsene i kundebasen. Disse segmentene er en relativt grov inndeling av spillerne, men de gir nyttig tilleggsinformasjon. Figuren under viser Playscanindeksen for de største segmentene.



Figur 9. Playscanindeks for kundesegmentene.

Det er spesielt segmentet «Den unge impulsive spilleren» som økte spillforbruket sitt under fotball-VM og som resulterte i en bevegelse i rød retning. Tilsvarende i perioden på slutten av mesterskapet (med få kamper) og ukene etter har de beveget seg i grønn retning igjen fordi spillforbruket ble redusert. Dette danner den «kulen» nedover på slutten av året. Dette segmentet har også en «kul» oppover om sommeren som hovedsakelig skyldes at Premier League har sommerferie. Tilsvarende bevegelser, men i svakere grad kan sees for segmentet «Den spenningsøkende storspilleren».

3.2.3. Oppsummering av Playscanindeksen for 2022

Det var forventet at det ville være utfordrende for Norsk Tipping å oppnå et like godt resultat i 2022 som for 2021 fordi Playscanindeksen nullstilles slik at man starter «på nytt» ved årsskiftet.

2022 har vært nok et spesielt år med etterdønninger av en pandemi og andre hendelser som krig og prisøkninger som har påvirket samfunnet. For Norsk Tipping har året også vært preget av fortsatt økt innsats for å snu trenden med økende spilleproblemer i Norge. Usikkerhet rundt konsekvenser av større endringer som påvirker samfunnet, styrket kanalisering, fortsatt vekst i kategorien Instaspill og fortsatt økt digitalisering er alle faktorer som Norsk Tipping regnet med ville gjøre det utfordrende å lykkes med

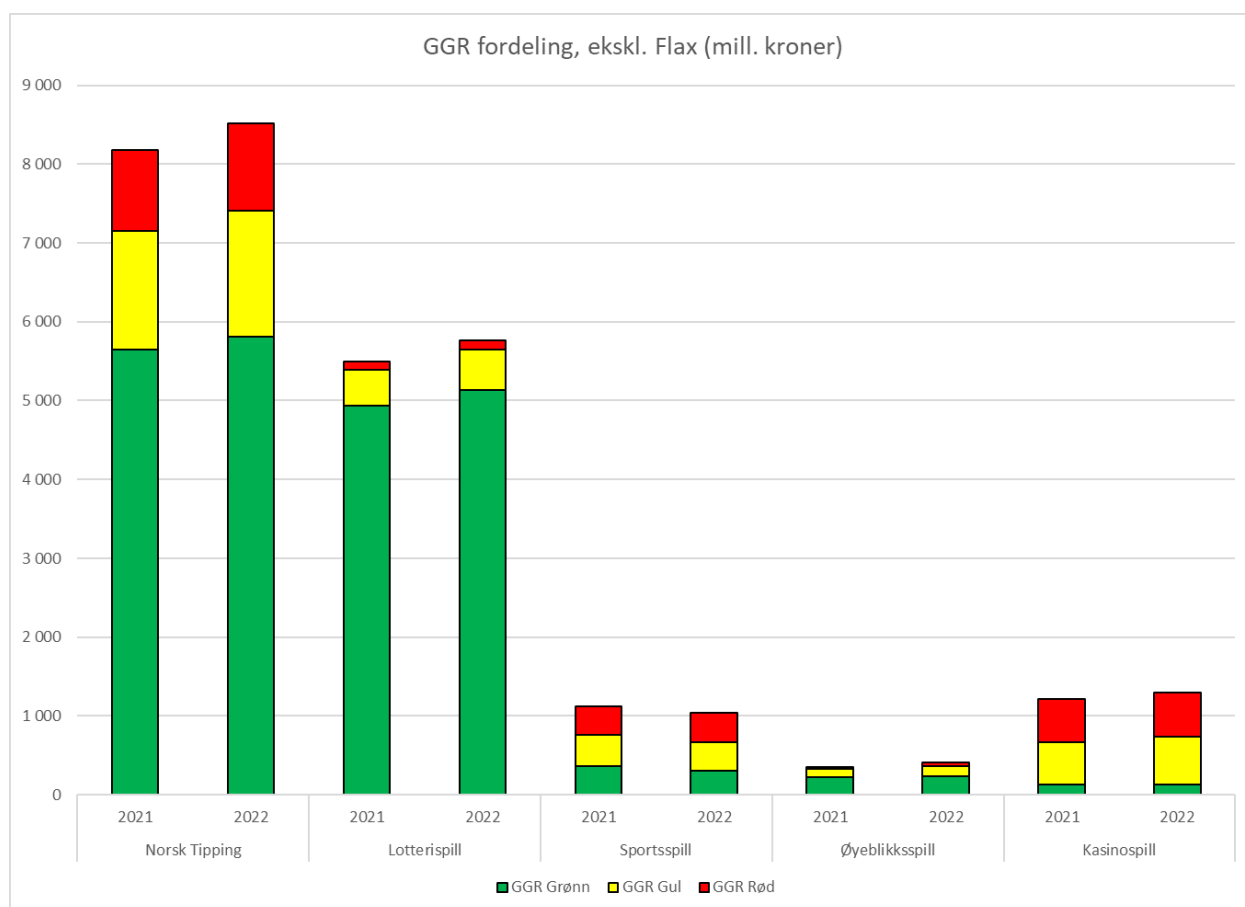
målsettingen om en positiv Playscanindeks. Derfor er selskapet meget fornøyd med å ha oppnådd et godt resultat for Playscanindeksen. Det at Playscanindeksen viser en bevegelse i grønn retning, er en indikasjon på at de tiltakene selskapet og myndighetene har gjort har hatt god effekt med tanke på å snu trenden med økte spilleproblemer i Norge. Det gir et godt utgangspunkt for det videre arbeidet med å forebygge spilleproblemer i Norge.

3.3. Andre indikatorer

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

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

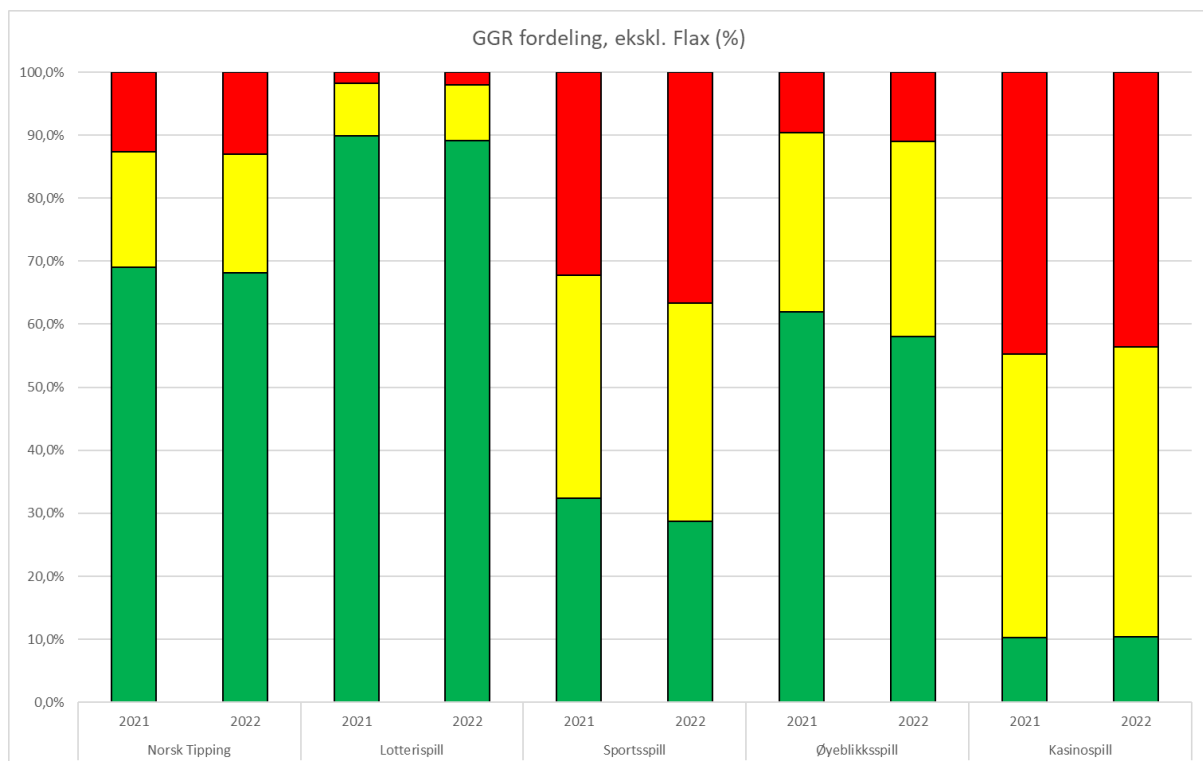
De to neste figurene viser fordelingen av grønn, gul og rød GGR for 2021 og 2022.



Figur 10. Fordeling av grønn, gul og rød GGR for spillkategorier i 2021 og 2022.

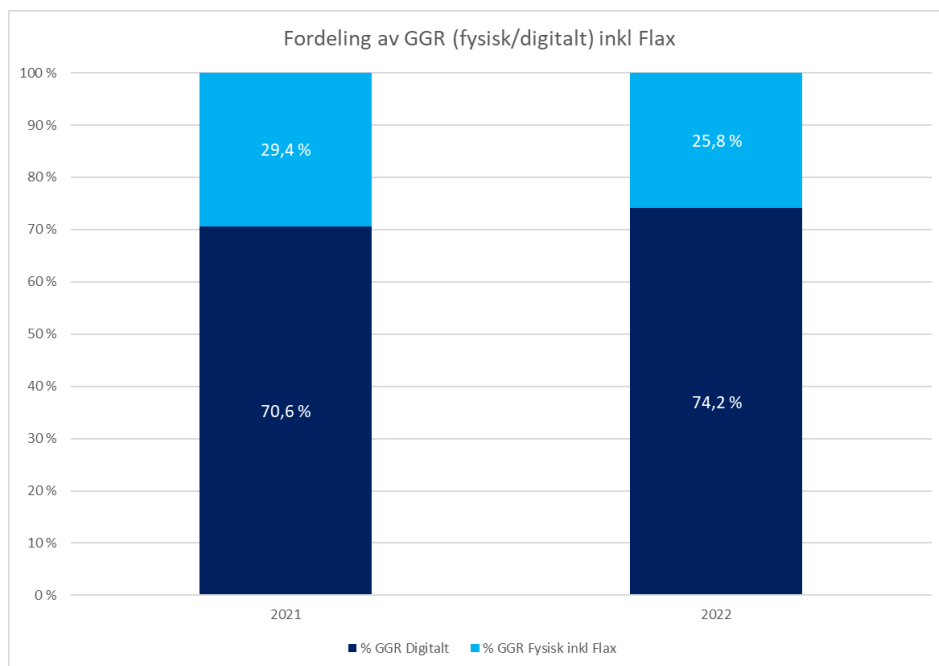
Norsk Tipping har i 2022 gjort noen endringer på inndelingen av kategoriene. Kategoriene som tidligere het Instaspill (KongKasino, Bingoria, Yezz og eFlax) og VLT (Multix og Belago) er erstattet med Øyeblikkspill (eFlax og Yezz) og Kasinospill (KongKasino, Bingoria, Multix og Belago). Dette medfører at det i denne rapporten noen ganger benytter gammel inndeling der det er naturlig på grunn av data eller henvisning til grenser og ny inndeling der det er mulig.

Figur 10 over viser at den kategorien som økte mest i GGR var lotterikategorien. Det er positivt med tanke på å bevege tyngdepunktet av spillforbruket i Norge i grønn retning. Samtidig ser en også at det har vært en økning i kategorien kasinospill.



Figur 11. Fordeling av andel grønn, gul og rød GGR, 2020 og 2021.

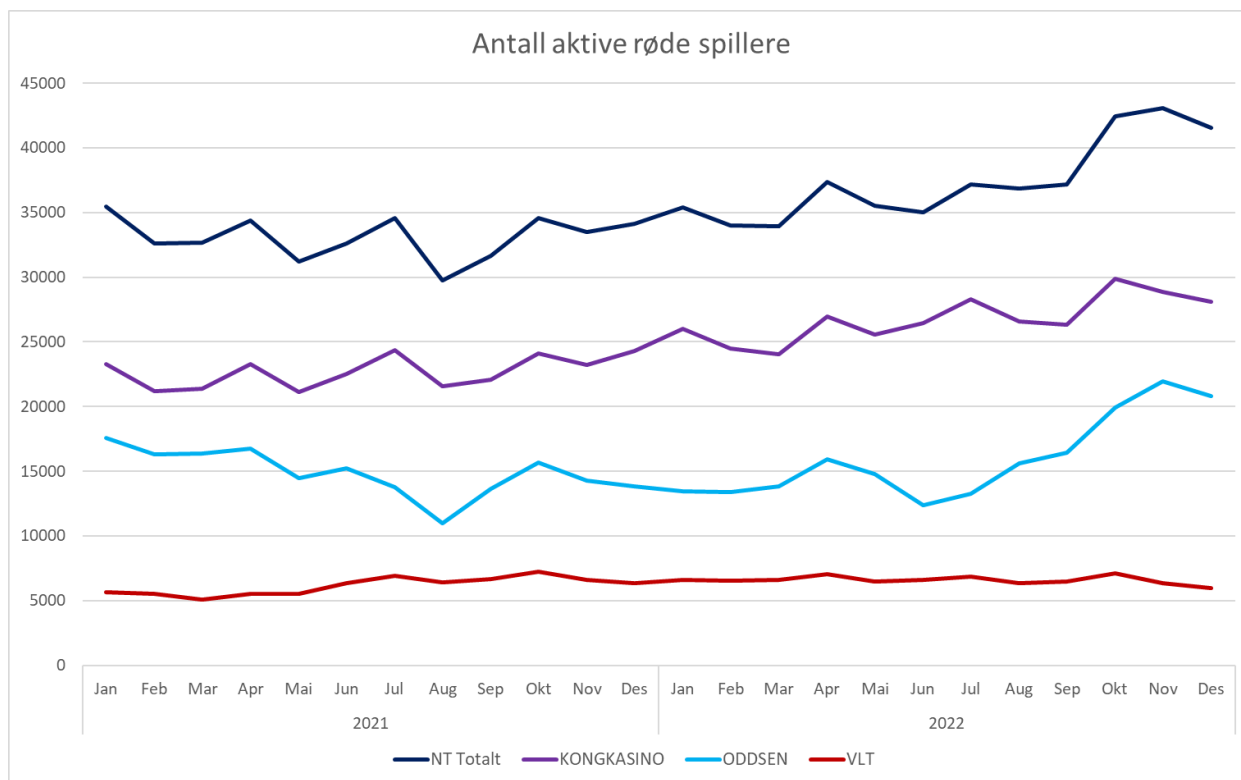
Figuren over viser at selv om total GGR øker i 2022 forblir den totale andelen rød GGR tilnærmet lik på ca. 13%. Det fremheves at den røde andelen for Kasinospill er redusert til tross for vekst i kategorien og god kanalisering. For sportsspill er det en økning i den røde andelen, noe som Norsk Tipping vil følge med på i 2023.



Figur 12. Fordeling av fysisk og digital GGR, 2020 og 2021 (inkludert fysisk Flax).

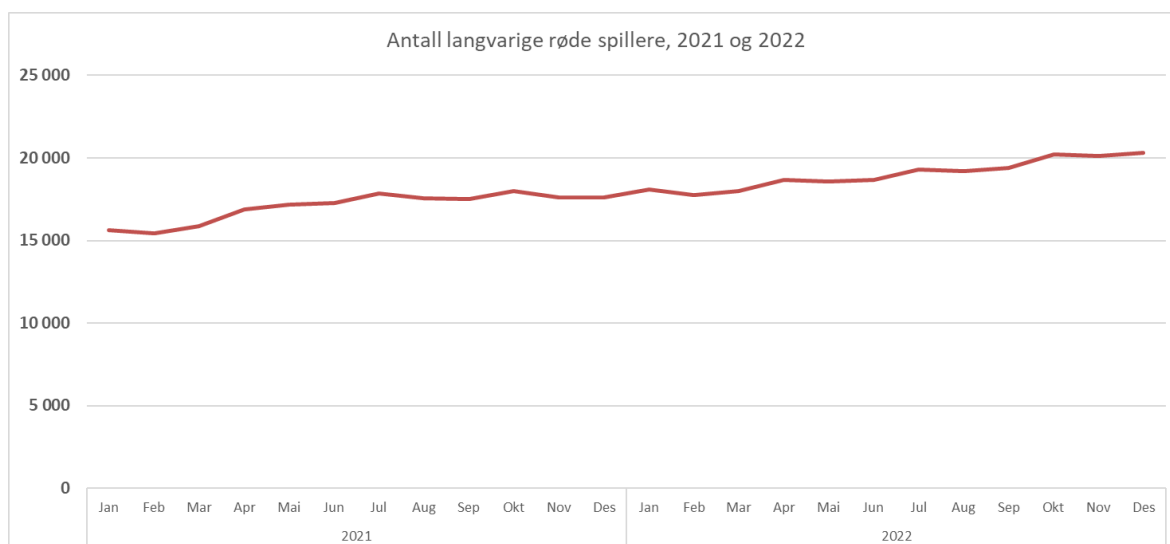
Figuren over viser at digitaliseringen av forbruket av spill har fortsatt i 2022 og at 74,2% av selskapets GGR kom fra digitale kanaler. Hvis man ser bort fra tall for fysisk Flax, så blir den digitale andelen 78,2% i 2022. I et forebyggingsperspektiv gir økt digitalisering både muligheter og utfordringer. Digitalisering øker muligheten til å nå spillerne med forebyggende verktøy og tiltak, men det bidrar også til at tilgjengeligheten til pengespill øker.

Norsk Tipping følger også med på antall aktive røde spillere. Generelt er det ønskelig at antall aktive røde spillere ikke øker, men i perioder med høy kanalisering vil det kunne øke antall røde spillere. Figuren under viser utviklingen av antall aktive røde spillere for utvalgte kategorier/spill og for Norsk Tipping totalt sett.



Figur 13. Antall aktive røde spillere

Figuren over viser en økende trend i 2022 av antall aktive røde spillere, drevet av økningen av røde kasino- og sportsspillere. Denne økningen er sammenfallende med trenden av økende antall spillere og markedsandel for disse kategoriene (kanalisering). Likevel er Norsk Tipping bekymret over utviklingen og har i 2022 fokusert mange av ansvarlighetstiltakene mot å dempe/reducere denne trenden.

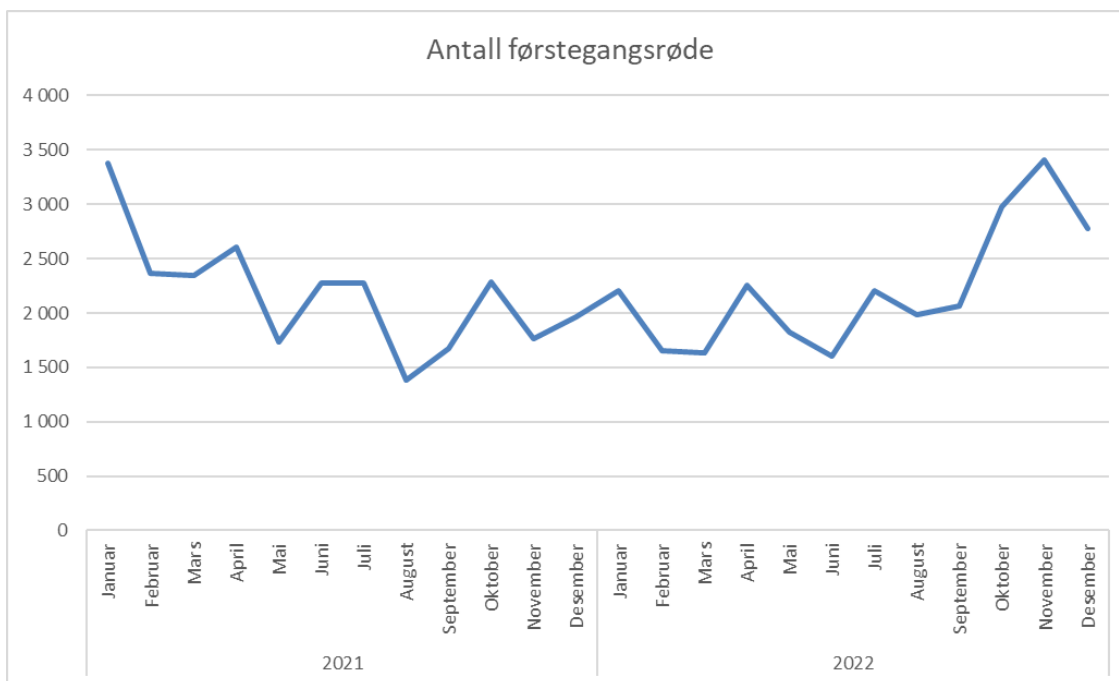


Figur 14. Langvarige røde spillere

Figuren over viser antall langvarige røde spillere, definert som spillere som er røde minst 50% av de siste 52 uker. Selv om økt kanalisering vil medføre en naturlig økning av disse spillerne, er dette kanskje den

indikatoren Norsk Tipping er mest bekymret for. Å dempe denne trenden har vært et av fokusområdene for selskapet i 2022 og vil være det også i 2023.

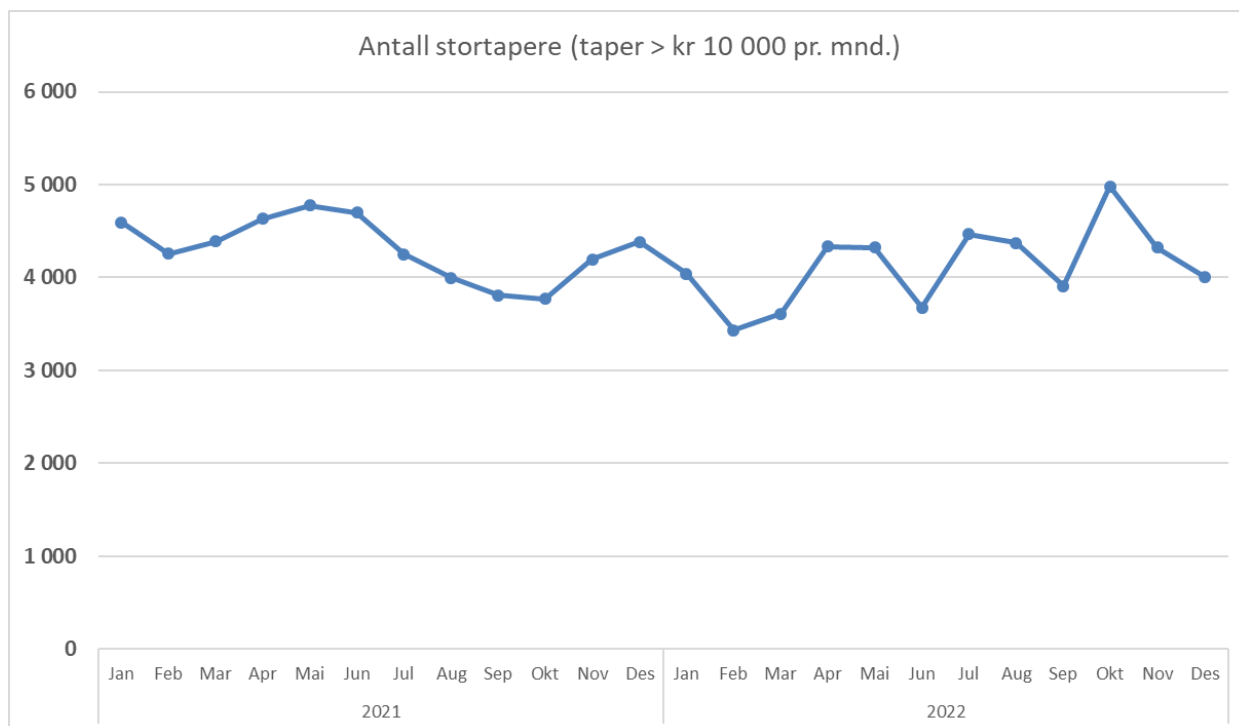
Et annet perspektiv er å se på hvor mange spillere som blir røde for første gang som vises i figuren under. Tanken bak å måle dette er for å prøve å begrense «påfyllet» av nye røde spillere.



Figur 15. Sammenligning av antall førstegangs røde spillere i 2021 og 2022

Det er vanskelig å trekke noen klare konklusjoner, men figuren over indikerer at antall nye førstegangs røde spillere ligger på et lavere nivå etter nedjusteringen av tapsgrensen for Instaspill til kroner 5 000 i 2020. Trenden har gjennom 2021 og første halvdel av 2022 vært svakt fallende. Høsten 2022 og under fotball-VM ses en økning, men det antas å skyldes at en del kanaliserte spillere flyttet spill på kasino og sport til Norsk Tipping og dermed ble røde for første gang.

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



Figur 16. Utviklingen av antall stortapere

Figuren over viser tydelig at den svakt synkende trenden i 2021 har flatet ut i 2022. Norsk Tipping mener likevel det er positivt at den økte kanaliseringen ikke har medført en tilsvarende økning i antall stortapere

3.4. Problemspillmålingen

I 2019 publiserte Universitetet i Bergen (og Lotteritilsynet) befolkningsundersøkelsen som kartlegger problem- og risikospill i befolkningen. Undersøkelsen viste at omfanget av pengespillproblemer i Norge hadde økt. Dette er en økning som Norsk Tipping er bekymret over og selskapet ønsker å bidra til å snu denne trenden.

På bakgrunn av dette har Norsk Tipping innført en rekke tiltak som forhåpentligvis bidrar til å snu den negative utviklingen. Siden den offisielle befolkningsundersøkelsen gjennomføres med en del års mellomrom, har Norsk Tipping et behov for å gjennomføre hyppigere undersøkelser for å få indikasjoner på hvorvidt innførte tiltak har ønsket effekt i befolkningen. Norsk Tipping har derfor utarbeidet en problemspillmåling som skal forsøke å følge utviklingen hyppigere.

Norsk Tipping anser at det er befolkningsundersøkelsene som gir den beste kartleggingen av omfanget av pengespillproblemer i Norge (er «fasiten»), men hensikten med denne undersøkelsen er som nevnt å gi selskapet målepunkter oftere for å kunne evaluere effekten av tiltakene. Det planlegges derfor en årlig gjennomføring av denne undersøkelsen.

Første undersøkelse ble gjennomført i desember 2021 med rapportering i februar 2022. Det var planlagt en ny undersøkelse i desember 2022, men Norsk Tipping valgte å utsette den til januar 2023 for å ikke forstyrre den nye befolkningsundersøkelsen som hadde en datainnsamlingsperiode frem til og med desember 2022.

Noen fakta om den første problemspillmålingen:

- Norsk Tippings problemspillmåling benytter hovedsakelig på samme metodikk som den offisielle befolkningsundersøkelsen som gjennomføres av Universitetet i Bergen. F.eks. brukes Canadian Problem Gambling Index som instrument for måling av problemspill. Samtidig er dette en komprimert undersøkelse og vil ikke omfatte alle elementene rundt problemspill som offisiell befolkningsundersøkelse undersøkelse.
- Det er trukket tilfeldig representativt utvalg på 50 000 personer i Norge i alderen 16-74 år fra Folkeregisteret. Utvalgsdefinisjonen er valgt for å benytte samme grunnlag som offisiell befolkningsundersøkelse. Det ble gjennomført 4 577 intervjuer.
- Undersøkelsen ble sendt ut som digitalt skjema på e-post og purret på e-post og SMS. Feltperioden var mellom 26.11.2021 til 12.12.2021.
- Ferdig rapport forelå i februar 2022.

Tabellen under viser en oppsummering av resultatene fra den første problemspillmålingen som var klare i februar 2022. Det understrekes at det er metodiske forskjeller mellom problemspillmålingen og befolkningsundersøkelsene, slik at en må være forsiktig med å trekke konklusjoner fra en sammenligning. En usikkerhet i forbindelse med resultatene fra befolkningsundersøkelsen i 2019, er spørsmålet om den ble gjort på et toppunkt eller om økningen av problemspill var på stigende kurs. Med tanke på den økende digitaliseringen, pandemi og økningen av antall spillere som spiller høyrisikospill i 2020, er det rimelig å tro at den ble gjort på stigende kurs. Mange av tiltakene Norsk Tipping har gjort for å dempe denne utviklingen ble innført i 2020 og 2021.

Med bakgrunn i dette mener Norsk Tipping at det er en positiv indikasjon at problemspillmålingen viser en liten nedgang i problemspillere, men det er bekymringsfullt at den viser en økning av moderat risikospillere. Den innsikten medførte at Norsk Tipping i 2022 økte fokuset på tiltak som også skal treffe moderat risikospillere. Spillepuls er et eksempel på dette.

Canadian Problem Gambling Index	Problemspillmåling 2021	Befolkningsundersøkelse 2019*	Befolkningsundersøkelse 2015*
Ikke pengespillproblemer/ikke problemspillere/normalspiller	83,6%	86,7%	89,0%
Lavrisikospiller	11,6%	8,8%	7,7%
Moderat risikospiller	3,6%	3,1%	2,3%
Problemspiller	1,1%	1,4%	0,9%
(Moderat risiko + problemspiller)	4,7%	4,5%	3,2%

Figur 17. Problemspillmålingen sammenlignet med befolkningsundersøkelsen

3.5. Oppsummering

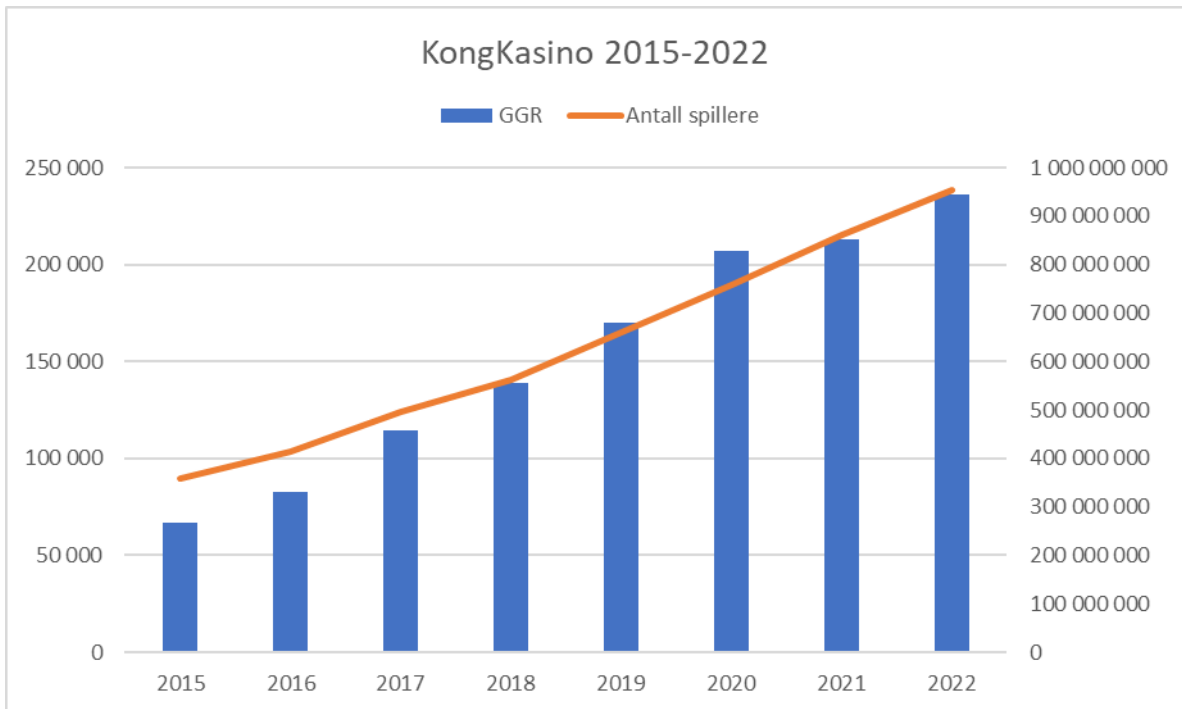
Norsk Tipping mener at det å forbedre ansvarlighetsrammeverket rundt de mest risikofylte spillene kombinert med å aktivt forsøke å bevege tyngdepunktet av spillforbruket i retning av grønnere spill, vil bidra til å redusere spilleproblemer i Norge. I et år hvor selskapet har tatt markedsandeler fra utenlandske spillselskap, er det et godt resultat at Playscanindeksen er positiv, den største veksten i GGR er for lotterikategorien, antall stortapere holder seg lavt og at kanaliseringen ikke har ført til en enda større økning av antall røde spillere. Størstedelen av økningen av røde spillere fant sted i oktober - desember hvor fotball-VM og myndighetstiltak antas å ha medført god kanalisering. Denne hypotesen støttes av markedstrackerne i kapittel 3.1 hvor antall som spiller hos Norsk Tipping har en økning i fjerde kvartal.

Den indikatoren Norsk Tipping er mest bekymret for, er den økende trenden av langvarige røde spillere. Selv om det er naturlig at en kanalisering av spillere fra de utenlandske spillselskapene medfører en økning av denne indikatoren, har selskapet et ønske om at flere spillere skal hjelpes ut av en langvarig rød spilleatferd. Dette er et område selskapet vil se på om det kan gjøres ytterligere forbedringer som hjelper disse spillerne i 2023.

Norsk Tipping mener at dette i sum er en god indikasjon på at selskapet og enerettsmodellen lykkes med å forebygge spilleproblemer i Norge og at pengespill gjennomføres på en ansvarlig og trygg måte.

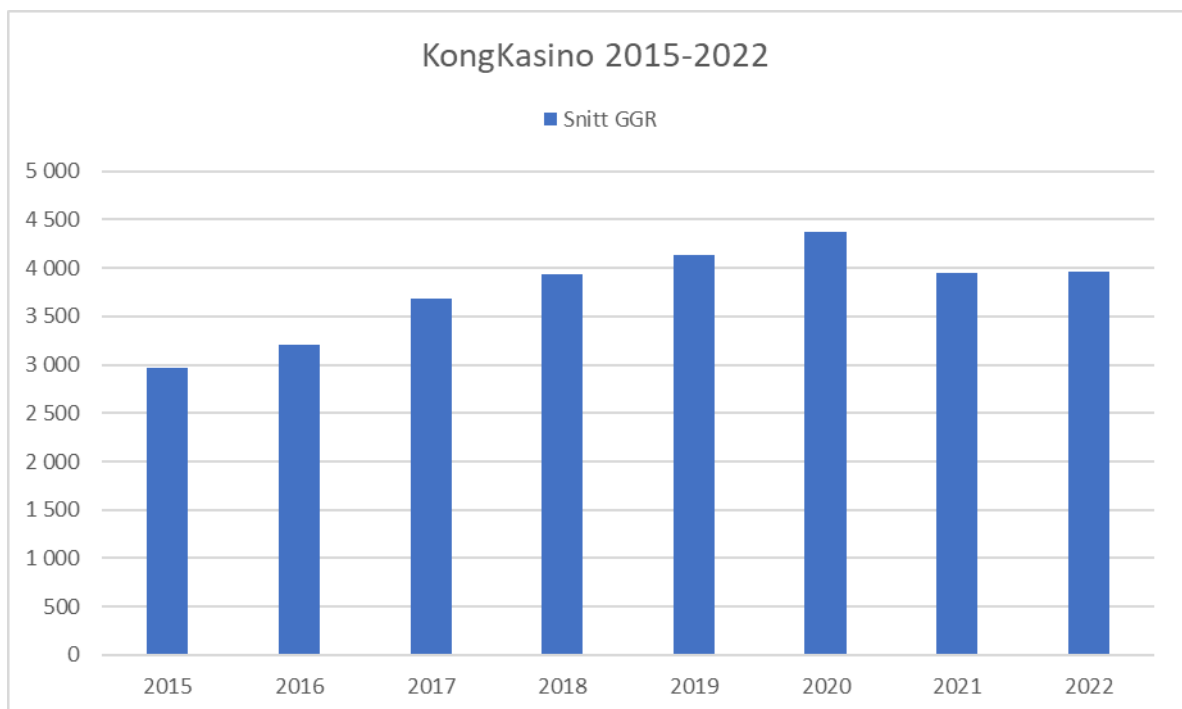
4. UTVIKLING AV KASINOSPILL

Kasinospill er den spillkategorien som skaper flest spilleproblemer i Norge. Slik har det vært helt siden kasinospillene (hjulspill) fantes på de gamle automatene og frem til i dag, hvor de samme type spill tilbys digitalt via nett og mobil. Derfor har Norsk Tipping også i 2022 fokusert mesteparten av forbedringene av ansvarlighetsrammeverket rundt kasinospill (se kapittel 6 og 6.5). 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. For å nå denne målsettingen er det viktig å både lykkes med kanalisering av spillere fra utenlandske spillselskap og kanalisering av spillelysten i befolkningen for disse spillene, men ikke unødvendig stimulere spillere til å spille kasinospill som ellers ikke ville ha startet med det. Dette er en komplisert balansegang mellom attraktivitet, synlighet og kanalisering som følge av myndighetstiltak. Norsk Tipping har i 2022 ikke hatt noen markedsføring for kasinospill, ytterligere dempet synlighet ved å fjerne inngangen til spillene fra forsiden og styrket ansvarlighetsrammeverket rundt spillene. Likevel har selskapet opplevd en vekst i både antall spillere og GGR i 2022 som Figur 18 under viser, noe som i hovedsak skyldes kanalisering av spillere og forbruk fra de utenlandske spillselskapene.



Figur 18. Utvikling for KongKasino fra 2015 til 2021.

Figuren over viser den dempende effekten i 2021 av den nedjusterte tapsgrensen til kroner 5 000, mens antall spillere fortsatte å øke. Det medførte at selskapet klarte å stoppe veksten i gjennomsnittstapet for KongKasino-spillerne som figuren under viser. Dette har holdt seg gjennom 2022, selv om både antall spillere og GGR har økt i 2022.



Figur 19. Spillernes gjennomsnittstap for KongKasino fra 2015 til 2021.

Det at gjennomsnittstapet til spillerne ikke øker når Norsk Tipping kanalisere spillere fra de utenlandske spillerselskapene, tyder på at ansvarlighetsrammeverket bidrar til at disse spillerne reduserer spillingen sin.



Figur 20. Antall nye KongKasino spillere per år

Figur 20 viser utviklingen av antall spillere som spiller KongKasino for første gang hos Norsk Tipping. Antall nye spillere har vært økende hvert år frem til 2022, hvor det er en liten nedgang. Norsk Tipping har i 2022 gjort grep for å dempe nyrekrutteringen til kasinospill. Det viktigste grepet har vært å fjerne inngangen til KongKasino fra Norsk Tippings forside (se kapittel 6.5.1). Derfor er den lille nedgangen i 2022 positiv fordi det indikerer at selskapet lykkes med å dempe nyrekruttering samtidig som kanaliseringen av spillere fra utenlandske spillerselskap er god.

5. UTVIKLING AV SPORTSSPILL

2022 var et begivenhetsrikt år for sport hvor selskapet opplevde et rekordstort antall spillere og omsetning for kategorien. Tendensen Norsk Tipping har sett de siste årene, er at sportsspill har blitt enda mer eventdrevet. Store mesterskap, kamper med mye på spill eller stort mediefokus, samt enkeltøvelser med norske utøvere samler flere kunder og gir følgelig mer omsetning enn tidligere.

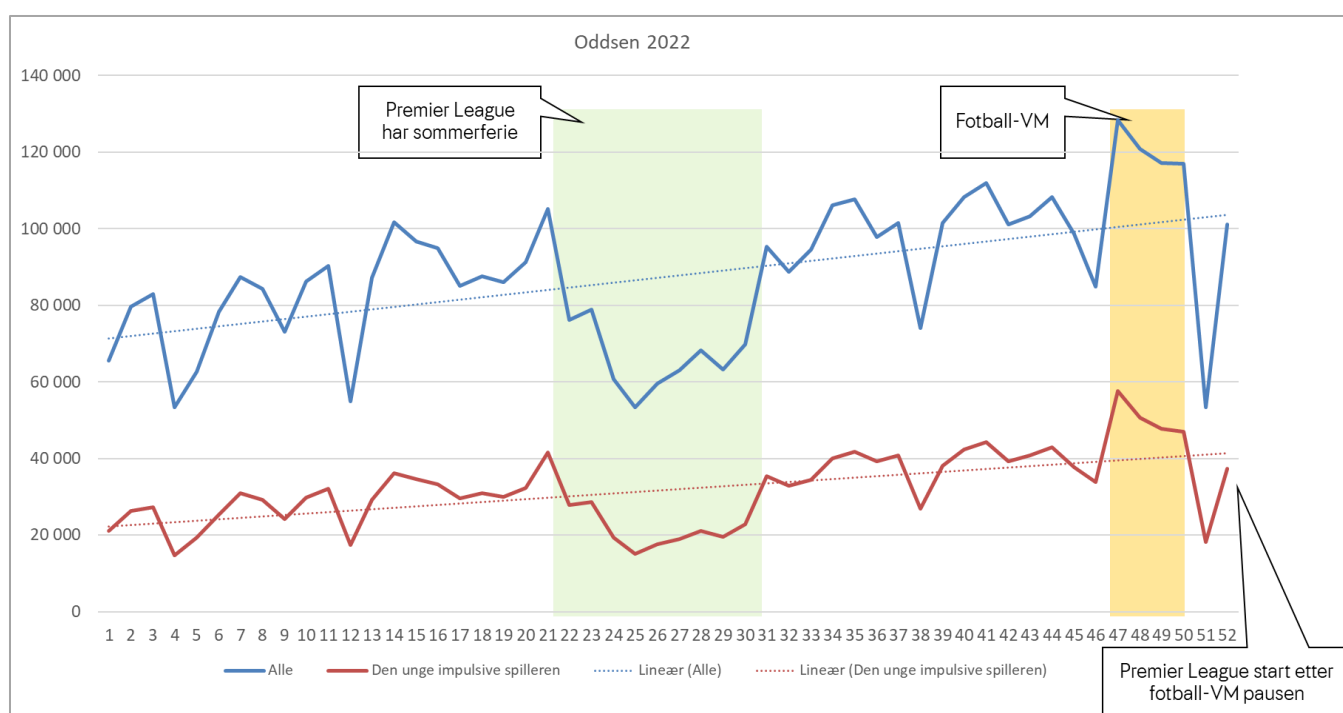
Vinter OL i Beijing i februar medførte likevel ikke den store økningen som selskapet hadde forventet, selv om det ble tidenes beste OL for Norge. Dette skyldes nok at øvelser på natt og tidlig på morgenen hadde en større dempende effekt enn forventet.

Fotball-VM i Qatar ble heller aldri den festen et fotball-VM skal være. Med rette. Det var et svært kontroversielt mesterskap hvor mange hadde et klart standpunkt om ikke å engasjere seg. I tillegg ble VM, som tradisjonelt går om sommeren, denne gangen avholdt i desember. Desember er vanligvis en god

måned for sportspillene, og uten andre interessante fotballobjekter på programmet ble det derfor likevel mye spilling på kampene og mesterskapet som helhet.

Vinter-OL og fotball-VM er to mesterskap som ofte engasjerer kunder som normalt ikke spiller odds, men av de nevnte årsaker ble de ikke like store som en normalt kunne vente seg. Likevel er det ingen tvil om at mesterskapene engasjerte mange sportspillkunder. Det er ingen skirenn som hadde bedre kundetall enn de under OL, og de mest omsatte og besøkte kampene på fotballen i år var de avsluttende kampene under fotball-VM.

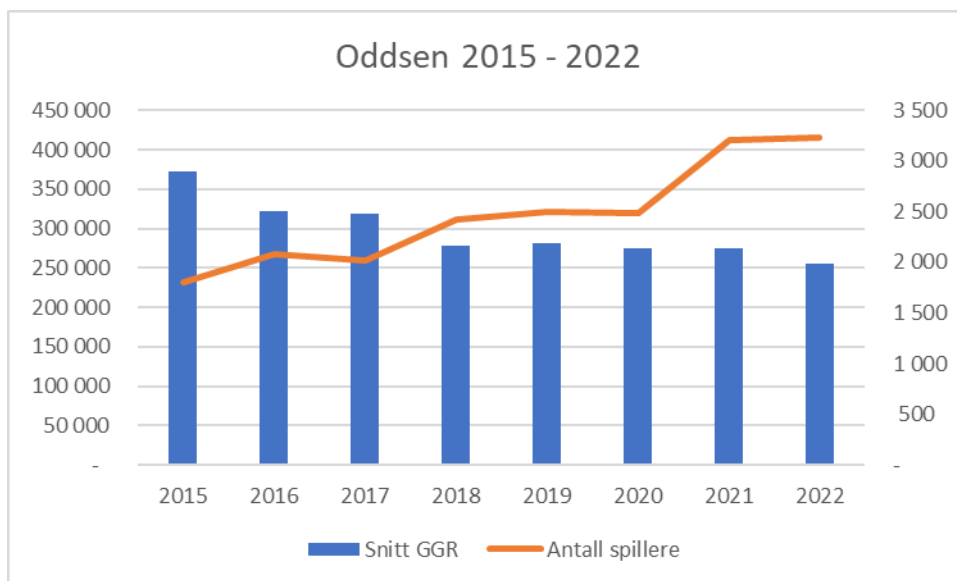
Totalt for året 2022 har Oddsens hatt en jevn tilvekst av spillere som figuren under viser. «Den unge impulsive spilleren» er det segmentet som har hatt størst vekst. Det er i tråd med indikasjonene på høy grad av kanalisering fra de utenlandske spillselskapene, fordi det antas at andelen som spiller hos de utenlandske spillselskapene er størst i dette er segmentet.



Figur 21. Utvikling av antall kunder totalt og for segmentet Impulsive Isak for Oddsens

Figur 21 viser også betydningen av Premier League og fotball-VM for spillaktiviteten på Oddsens. Trendlinjen for «Den unge impulsive spilleren» har økt fra litt over 20 000 spillere per uke i begynnelsen av året til litt over 40 000 spillere ved årsslutt. Dette er nok en indikasjon på høy kanalisering av spillere som også har en innvirkning på antall røde spillere som nevnt tidligere. Trendlinjen for totalantallet spillere per uke øker litt over 70 000 til over 100 000 spillere per uke.

Figur 22 under viser at antall spillere på Oddsens har over tid økt, spesielt i 2021. Mye av denne økningen antas å være kanalisering av spillere og forbruk fra de utenlandske selskapene. Likevel ser an av figuren at gjennomsnittets GGR per spiller per år, går ned. Dette er en indikasjon på at ansvarlighetsrammeverket hos Norsk Tipping medfører at kanaliserte spillere reduserer sitt forbruk (tap).



Figur 22. Antall spillere og gjennomsnitt GGR per år for Oddsen

6. FORBEDRINGER AV ANSVARLIGHETS RAMMEVERKET I 2022

I dette kapittelet redegjøres det for de viktigste forbedringene av ansvarlighetsrammeverket som er gjennomført i 2022. Kapittelet er inndelt slik at først beskrives tiltak av en mer generell karakter, mens i slutten av kapittelet beskrives tiltak som er spesielt rettet mot kasino- og sportsspill.

6.1. Revidering av grenseregimet

I sin rapport til generalforsamlingen 2021 ba Lotteritilsynet om at Norsk Tipping utreder og innfører en felles delgrense på Oddsen. Norsk Tipping svarte ut dette med å si at selskapet skal gjøre en helhetlig vurdering av hele grenseregimet med det formål å se på hvilken kombinasjon av grenser og maksimalbeløp som har best forebyggende effekt. Denne vurderingen ble gjennomført i 2022.

Dagens grenseregime er et resultat av en utvikling over flere år. Norsk Tipping innførte den første tapsgrensen i 2008 for Multix og utviklingen har hovedsakelig skjedd ved innføring av nye spillkategorier; Belago i 2011, LiveOddsen i 2012 og Instaspill i 2014. I 2016 ble totalgrensen introdusert som en totalbeskyttelse hvor en av hovedhensiktene var å også gi bedre beskyttelse for Sportsspillere ved at Oddsen også ble inkludert i grenseregimet. Siden innføringen av totalgrensen i 2016 har over én million kunder satt sin personlige tapsgrense.

Som en del av innsiktsfasen i arbeidet med en helhetlig vurdering av grenseregimet, ble en ekstern av evaluering av grenseregimet bestilt av Professor Mark Griffiths (Nottingham og Trent University). Han konkluderte i sin rapport med følgende:

“The ...initiatives by Norsk Tipping demonstrate they have carefully considered their money limit-setting policies based on the type of game and the medium in which it is played as opposed to a ‘one size fits all’ approach ...”

Innsiktsfasen viste at selskapet har et forbedringspotensial i måten man kommuniserer med spillerne i forbindelse med setting av grenser for å redusere mulige misforståelser. En tydelig læring var at de fleste misforståelsene skyldtes uklare kommunikasjoner og ikke grenseregimet i seg selv.

En risiko ved å innføre en delgrense for sport med et lavere maksimumsbeløp enn totalgrensen, er at kundeundersøkelser viser at sportsspillere har større risiko for negativ kanalisering enn kasinospillere (en større andel oppgir at de spiller hos utenlandske spillerselskaper når de når totalgrensen sammenlignet med kasinospillere). I tillegg er det en risiko for at de sportsspillere som også spiller kasinospill, vil spille mer på kasino hvis de når en delgrense for sport. Det er derfor usikkerhet om hvorvidt en delgrense for sport vil bidra til bedre kundebeskyttelse og forbyggende effekt enn dagens totalgrense som alle sportsspillere har.

Norsk Tipping har over tid styrket forebyggingen og beskyttelsen for kasinospillere, og disse tiltakene bidrar også positivt for de sportsspillere som også spiller kasino. Disse spillerne har en høyere risikoprofil enn de som kun spiller sport. Videre erfarer Norsk Tipping at Spillepuls har en god effekt og når stadig flere spillere. Proaktive samtaler styrkes med to ressurser som betyr at de vil kunne nå flere spillere. I sum mener Norsk Tipping at disse tiltakene gir en forsterket beskyttelse også for sportsspillere. Norsk Tipping mener derfor at det ikke er behov for å innføre en egen delgrense for sport nå, men selskapet vil vurdere det på nytt dersom utviklingen innenfor sportspill skulle tilsa det. Videre vil Norsk Tipping vurdere om det er behov for å senke maksimumsbeløpet på kr 20 000 for totalgrensen når løsningen for spillelag er implementert.

Det er imidlertid identifisert noen forbedringer av dagens grenseregime i tillegg til å bedre kundereisen for å redusere misforståelser når grensene settes. Disse forbedringene beskrives under.

6.1.1. Lavere maksimumsbeløp for de under 20 år

Forskning viser at yngre mennesker har større risiko for å utvikle spilleproblemer. Norsk Tippings tall viser at ca. 1 800 spillere under 20 år har tapt mer enn 2 000 kr på en måned i 2021. Dette er en liten, men sårbar gruppe. Norsk Tipping ønsker å øke beskyttelsen for disse spillerne (18 – 20 år) og mange av disse unge spillerne er sportsspillere.

Norsk Tipping har besluttet å innføre en lavere maksimalgrense på kr 2 000 for spillere under 20 år. Dette vil bidra med tidlig forebygging og gi en tydelig signaleffekt for denne aldersgruppen.

6.1.2. eFlax

Kategorien Instaspill består av KongKasino, eFlax, Yezz! og Bingoria som frem til og med 2022 har vært regulert av samme spilleregler. Disse håndteres likt av grenseregimet i dag, men innsikt og analyser viser at spillene har både ulike strukturelle egenskaper og til dels ulike kundegrupper/kundeatferd. eFlax skiller

seg spesielt ut med et bredere kundegrunnlag med større krysspill mot lotteri og hovedsakelig «grønn» atferd.

eFlax har et stort kundegrunnlag og er ofte kundens første møte med tapsgrensene. I dag må kunden sette personlig totalgrense for måned/dag, delgrense Instaspill for måned/dag og tidsgrense per dag. En del av disse kundene misforstår hva de setter grense for når totalgrensen og delgrensen må settes samtidig. Det resulterer i at noen setter feil grense for seg. Det er også slik at en del førstegangs KongKasino-spillere derfor allerede har satt en delgrense for Instaspill ved at de først har spilt eFlax tidligere. Den ønskede forbedringen er på den ene siden å redusere omfanget av misforståelser blant lotterispillere som vil prøve eFlax, og samtidig lage en tydeligere barriere ved en eventuell overgang fra eFlax til kasinospill. Dette gjøres ved å beholde Instaspillgrensen som i dag, men endre på kravene til når man må sette de forskjellige grensene.

Forslaget er at kunder kun må sette månedsgrense Instaspill første gang de spiller eFlax. Dersom kunden deretter ønske å spille KongKasino/Bingoria, må de i tillegg sette de resterende grenser (en dagsgrense, en tidsgrense og totalgrense). Denne endringen i krav til grensesetting vil forenkle dagens kundereise og redusere antall feilsatte grenser (på grunn av misforståelser), i tillegg til at det vil skape en tydeligere overgang til kasinospill.

6.1.3. Tiltak mot store sportspillere

I dagens grenseregime er det slik at alle enkeltpremier over 20 000 kr ikke beregnes inn som en del av kundens disponible beløp i henhold til forbruk og grenser (RG konto). Denne mekanismen er ment å hindre spillere i å spille bort store premier. Siden Oddsen har en maks innsatsstørrelse per kupong på 500 kroner, betyr det at de aller fleste oddsen-premier ligger langt under 20 000 kr, og berøres derfor ikke av den nevnte regelen. Disse Oddsen-spillerne kan på en dag ha mange premier under kr 20 000 som sammenlagt langt overstiger 20 000 kr dersom de for eksempel spiller samme kupong mange ganger.

Problemstillingen er hvordan Norsk Tipping kan gi en bedre beskyttelse for disse spillerne slik at de ikke spiller bort store sammenlagte premiebeløp, samtidig som det også skal være mulig å vinne hos Norsk Tipping. Det vil si at det ikke skal fungere som en «limitering» av vinnende spillere. Dette er et tiltak som ikke berører mange spillere, men treffer noen få som typisk spiller for veldig mye. Norsk Tipping har i 2022 besluttet å innføre en slik ordning som vil bli implementert i 2023.

6.2. Spillepuls

Norsk Tipping skal forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleatferd og ta initiativ til nye tiltak når det er grunnlag for det. Selskapet har et sterkt generelt ansvarlighetsrammeverk, og utviklingen av Spillepuls ble initiert for å styrke mer individuelt rettede tiltak. I arbeidet har det vært viktig å utforske hvordan Norsk Tipping kan bruke data, ny teknologi og kunnskap på nye måter for å skape trygge rammer for spill. Spillepuls er en nyskapende løsning for personalisert spillerkommunikasjon som har vært under utvikling siden starten av 2020.

Spillepuls er en personalisert digital interaksjon med kunder som har til hensikt å forebygge at spillere blir eller forblir risikospillere (primær og sekundær forebygging). Målgruppen er kunder med gul eller rød risikostatus (Playscan), men løsningen dekker også enkelte kundegrupper med grønn status.

Nedenfor presenteres to eksempler på Spillepuls interaksjoner.

Ta pause på 180 dager

Målgruppe:
Kunder som tar pause på 180 dager

Målsetting:
At kunden setter lavere grense slik at han får en tryggere start når kunden starter å spille igjen etter at pausen er slutt

Figur 23. Eksempeldialog Spillepuls

Ta en selvtest (opptrapping røde spillere)

Målgruppe:
Røde kunder som har fått minst 2 Spillepuls meldinger nivå 2

Siste 12 uker: Rød PS-status, tap

Målsetting:
At kunden tar en selvtest og får bedre innsikt i eget spill
At kunden setter lavere grense

Selvtest: 7 spørsmål

Figur 24. Eksempeldialog Spillepuls

Spillepuls dekker så langt 14 ulike atferdsspor som det framgår av oversikten nedenfor. Fem interaksjoner dekker ulike hendelser som kan skje under spill (sanntidsinteraksjoner). Ni atferdsspor dekker ulike trekk ved kundens atferd over noe tid. Disse er strukturert i en «trapp» som gir mulighet til å følge kunder over tid og eskalere oppfølging om det skulle være behov for det.



Figur: Spillepuls løsningen - atferdsspor

6.2.1. Status for utviklingsarbeidet

Så langt er det gjennomført 22 piloter/kontrollerte eksperimenter hvor ca. 110 ulike dialogvarianter er testet. 385 000 unike kunder har mottatt mer enn 2,8 millioner meldinger. Løsningen har nå en god dekningsgrad for kunder med gul og rød Playscan-status.

I 2022 har selskapet arbeidet med å evaluere pilotene og ferdigstille disse til moduler, som innebærer at alle kunder som har treff på algoritmene får melding (ikke lenger kontrollgruppe).

6.2.2. Målsettinger og resultater

Spillepuls måles etter tre overordnede målsettinger:

- **Anvendelse:** At kundene bruker løsningen (åpner, leser og fullfører meldingene)
- **Kundeaksept:** At kundene opplever løsningen som relevant, nyttig og ikke forstyrrende
- **Effekter på spilleatferden:** At kundene gjør tiltak og/eller reduserer spillforbruket sitt.

De to første er viktige forutsetninger for å oppnå den tredje. Pilotene som gjennomføres evalueres opp mot disse målsettingene. For noen piloter er det i tillegg satt opp flere effektmål.

Målsetting 1: Anvendelse

For de første pilotene lå fullføring av melding på ca. 60 %. Over tid har Norsk Tipping lært mer om hvordan lengde, involvering og innhold påvirker fullføringsgraden, og optimalisert på grunnlag av læringen. I de senere pilotene ligger fullføringen på 90-99 %, som er et godt resultat.

Målsetting 2: Kundeaksept

I dialogene spørres kundene om informasjonen er relevant, nyttig og forstyrrende. Kundene svarer på en skala fra 1-5 (reversert skala for forstyrrende). På tvers av alle piloter gir kundene følgende skåre (feedback fra 147 000 kunder):

- Relevant: 3,7
- Nyttig: 3,7
- Forstyrrende: 2,4 (skala reversert)

Kundene kan også legge igjen kommentarer, og mer enn 2/3 av kommentarene er positive/nøytrale (ca. 7 500 kommentarer).

Selskapets vurdering er at det er kundeaksept for løsningen.

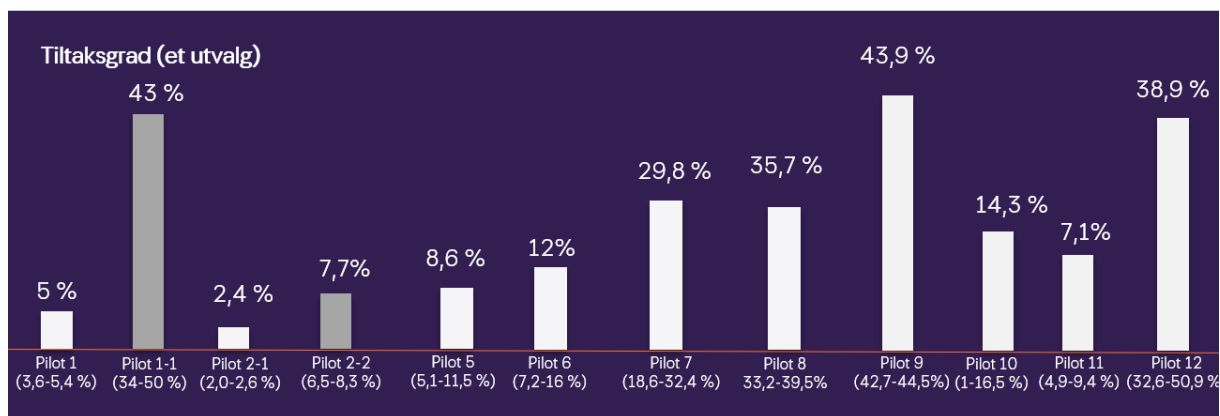
Effekter

I alle gjennomførte piloter ser selskapet at det er signifikante effekter av det å gjøre tiltak i dialogene sammenlignet med kontrollgruppene. Tiltaksandelen har økt over tid – fra pilot til pilot ettersom Norsk Tipping har justert brukergrensesnittet for å gjøre det så enkelt som mulig for kunden å for eksempel sette en lavere spillegrense.

På tvers av alle piloter gjør 29,5 % av kundene tiltak. Dersom man inkluderer pilot 8 (premier KongKasino) gjør 41 % av kundene tiltak i dialogene (akkumulerte tall). Sett opp mot relevant forskning fra spillansvarsområdet og andre atferdsendingsområder er dette svært gode resultater.

Ett interessant funn er at de hendelsesbaserte interaksjonene har svært gode resultater. Over tid har disse interaksjonene blitt sømløst integrert i kundereisen, de er korte og foreslår konkrete handlinger for kunden, og har høye andeler kunder som gjør tiltak.

Figuren nedenfor viser tiltaksandel per pilot (et utvalg). Andelene er noe høyere når kunden har fått flere meldinger fra samme pilot (akkumulerte tall).



Figur 25. Andel tiltak

Mange interaksjoner har som mål at kundene setter lavere grenser, og det er en høy andel som setter lavere grenser. Norsk Tipping ser også at kundene senker grensen betydelig, og at 90 % av kundene beholder de nye grensene to-tre måneder etter interaksjonen.

Interaksjonene fører til at kunder reduserer spillforbruket signifikant sammenlignet med kontrollgruppene. I noen piloter ser selskapet en korttidseffekt, mens i andre piloter ser en effekt opptil åtte uker etter interaksjonstidspunktet. Det er gode resultater.

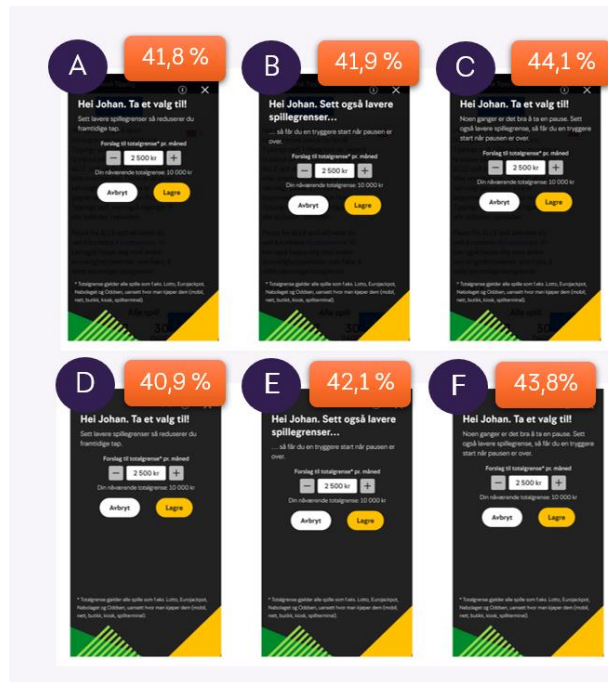
Flere av Spillepulsinteraksjonene er rettet mot kasinospillere og flere er rettet mot sportsspillere. Eksempler på de gjengis i delkapitlene 6.5.2 og 6.6.1 under om ansvarlighetstiltak for KongKasino og sportsspill.

Under gis noen eksempler på Spillepulsinteraksjoner som er integrert i kundereisen rundt pauser

6.2.3. Spillepuls interaksjoner integrert i kundereisen rundt pauser

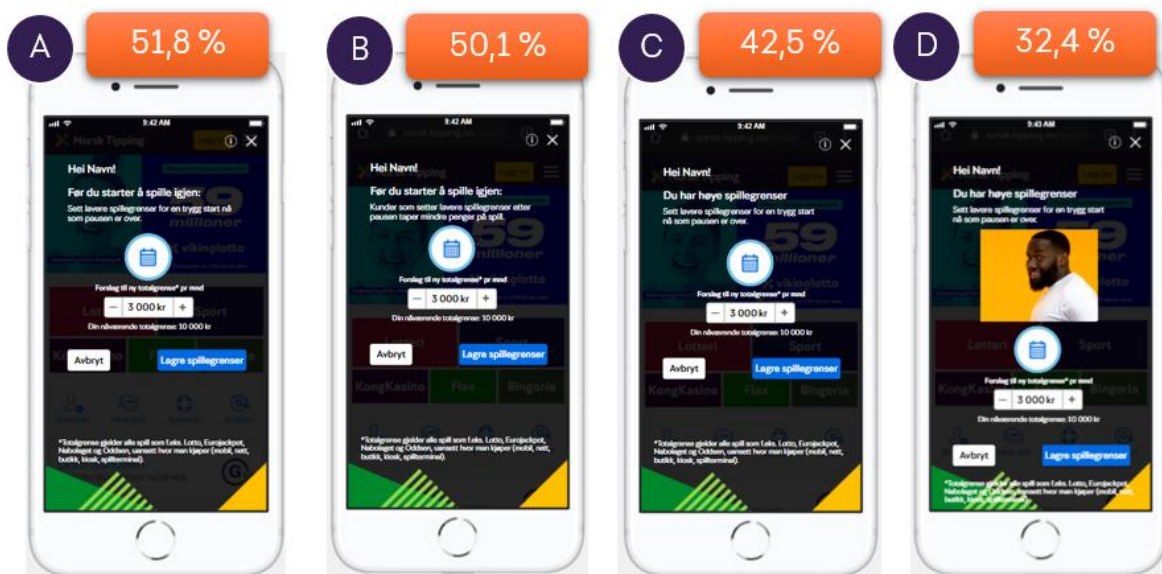
I Spillepuls har Norsk Tipping flere piloter som følger opp kunder idet de tar en pause og idet kunden starter å spille igjen etter at pausen er utløpt, med formål å få kundene til også å sette lavere grenser. Disse interaksjonene har svært gode resultater. Bakgrunnen for interaksjonene er at disse kundene i stor grad har gul/rød Playscan-status, en høy andel har høye grenser og Norsk Tipping ser at mange gjenopptar risikofylt spilleatferd etter at pausene er utløpt.

For 180 dagerspausen interagerer Norsk Tipping først idet kunden tar en pause. Spillepuls ber kunden om også å sette lavere grenser slik at han/hun får en tryggere start når pausen er over. I de ulike variantene som er testet, setter fra 40,9 – 43,8 % av kundene lavere grenser. Spillepuls foreslår lave grenser for disse kundene (maks 2 500 for den eldste aldersgruppen). 2/3 av kundene velger foreslått eller lavere grense, og en høy andel beholder de nye grensene også opp mot 12 uker etter at pausen er utløpt. Interaksjonen fører også til signifikant lavere tap sammenlignet med kontrollgruppen i 8 uker etter at pausen er utløpt.



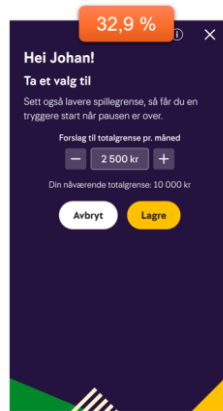
Figur 26. Pilot 9: Oversikt over meldingsvariantene og andelen som har satt lavere grense per variant

Spillepuls følger også opp kunder som fortsatt har grenser høyere enn de tapstersklene som er definert når de starter å spille igjen etter 180-dagerspausen. Her lagrer opp mot 50 % av kundene lavere grenser.



Figur 27. Pilot 1 (2. iterasjon): Oversikt over meldingsvariantene og andelen som har satt lavere grense per variant

Basert på disse gode resultatene har Norsk Tipping innført samme oppfølging rundt 30-dagerspausen. Her lagrer 33 % lavere grenser i interaksjonen. Norsk Tipping skal også utvikle interaksjon for når kunden starter å spille igjen etter pausen og i tillegg vil selskapet også se på 7-dagerspausen.



Figur 28. Pilot 16: Oversikt over meldingsvariantene og andelen som har satt lavere grense per variant

Disse interaksjonene rundt pause har svært gode resultater og gir en betydelig forbedring av pauseverktøyene/kundereisen rundt pauser.

6.3. Proaktive samtaler

En proaktiv samtale er en kundeoppfølgingssamtale over telefon rettet mot spillere med risikofylt spilleatferd og med høyt tap hos Norsk Tipping. I disse samtaler informeres og bevisstgjøres kundene om eget spilleforbruk innenfor en gitt periode og om mulige tiltak Norsk Tipping kan tilby for å begrense spillingen, dersom kundene ønsker det. Tiltakene som tilbys er å redusere tapsgrensene og låse dem, utestenge og pause kunder fra et enkelt spill, flere spill eller fra alle spill. I mange av samtaler avtales det at rådgiverne hjelper kundene med å utføre konkrete tiltak. Kommer det fram i samtalen at kunden har et problematisk forhold til spill, informeres det om hjelpe- og behandlingstilbud. Norsk Tipping har også mulighet til å dele ut Gamban-filter (se kapittel 7.5) til kunder som ønsker å slutte helt med spill.

I løpet av 2022 ble det gjennomført proaktive samtaler med 3 299 kunder og tatt 661 oppfølgingssamtaler. Dette er en betydelig økning fra 2 033 kunder og 794 oppfølgingssamtaler i 2021. Økningen skyldes i hovedsak målrettet arbeid med å forbedre rutiner og prosesser slik at effektiviteten er økt. Selskapet har nå 3 fulltidsansatte som arbeider med å ta disse samtaler, og er i gang med å rekruttere 2 rådgivere/konsulenter til. Det gjennomføres jevnlig erfaringsutveksling med Rikstoto, Hjelpelinjen, Svenska Spel og ATG.

I 2022 valgte Norsk Tipping å fokusere på flere målgrupper som fikk en proaktiv samtale enn i 2021. Se liste under for prioriterte målgrupper:

- Kunder i alderen 18-25 som har tapt mest de siste 6 måneder

- Kunder i alderen 26-30 som har tapt mest de siste 6 måneder
- Kunder som har tapt mest totalt siste 12 måneder
- Spillere som har tapt mest på Instapill siste 6 måneder
- Spillere som har tapt mest på sport siste 6 måneder
- Nye kunder siste 6 måneder som har tapt mest siste 3 måneder
- Kunder med rød selvtest, men som ikke har gjort tiltak i Spillepulsinteraksjonen.
- Kunder som ikke hadde satt noen totalgrense
- Spillere som har nådd den maksimale totalgrensen innen de første 14 dagene av en måned, 2 eller flere ganger i løpet av de 6 siste månedene.

Proaktive samtaler har også fulgt opp kunder som selv tar kontakt med oss via appen eller nt.no, eller hvor andre avdelinger sender en sak og/eller bekymringsmelding for en kunde. Dette er for eksempel kunder som sikkerhetsavdelingen har fulgt opp, vinnerteamet som sender inn en bekymringsmelding på en storvinner med en negativ spillatferd, kunder oddsetterne fanger opp, kunder som legger igjen en bekymringsmelding i Spillepuls og kunder som har vært i dialog med Kundeservice.

For året samlet under ett ble det avtalt tiltak med 81,7 % av spillerne, noe som er en økning fra 76,3% i 2021. Dette er en svært høy tiltaksgrad og viser at proaktive samtaler er et meget godt virkemiddel for å nå disse spillerne.

Norsk Tipping er fornøyd med at proaktive samtaler i 2022 både har klart å nå flere spillere og at tiltaksgraden er økt.

6.4. Ansvarlighetskommunikasjon

Norsk Tipping har i 2022 videreutviklet selskapets kommunikasjon knyttet til ansvarlighet. I tillegg til økt ansvarlighetskommunikasjon i direkte uttak, er det jobbet med tydeliggjøring av ansvarlighetsbudskap i kundereiser.

Ønsket effekt av ansvarlighetskommunikasjonen, i samspill med blant annet ansvarlighetsverktøy og 1:1-kommunikasjon, er å fortsette og bygge kunnskap om ansvarlighetsarbeidet til selskapet og forebygge risikoatferd. Målgruppene for ansvarlighetskommunikasjonen er både opinionen og spillere, hvor den forebyggende kommunikasjonen i særlig grad retter seg mot spillerne som har en høyere risiko for utvikling av negativ spilleatferd. Norsk Tipping er tettere på ansvarlighetskommunikasjonen i perioder og ved hendelser der selskapet vet basert på innsikt at det er en større risiko for utvikling av negativ spillatferd. Eksempler på dette er sportsmesterskap, høytider og feriepengeutbetaling.

Videreføring av kommunikasjonskonsept fra 2021

Det ble i løpet av 2021 utviklet et eget kommunikasjonskonsept om ansvarlighet, som tok utgangspunkt i spillevevreglene og den fiktive spilleren Finn Erik Svendstuen. Filmene hadde bred dekning i nasjonale TV-kanaler, og fikk økt frekvens og synlighet i perioder hvor Norsk Tipping av erfaring vet at spillaktiviteten

øker på sportsspill (kvalifiseringsperioder, mesterskap, Premier League, Champions League med mer). Dette ble også fulgt opp med et digitalt kommunikasjonsspor rettet mot høyinvolverte sportsspillere. Dette konseptet har blitt gjenbrukt gjennom flere perioder i 2022 også. Blant annet i reklamepausene rundt Premier League, under EM i fotball i sommer og andre enkeltperioder.

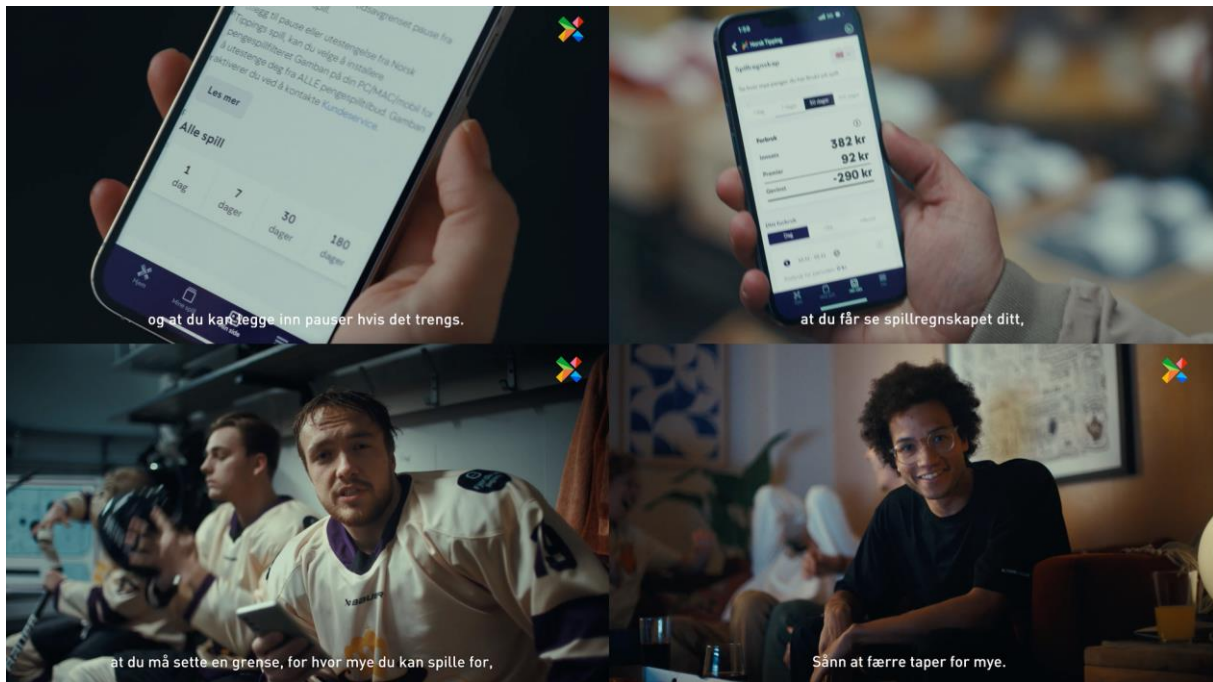


Figur 29. Kommunikasjonskonsept om ansvarlighet med den fiktive spilleren Finn Erik Svendstuen (brukes hovedsakelig i reklamepausene rundt Premier League og under EM i fotball sommeren 2022)

Nytt kommunikasjonskonsept og test av film for spill i trygge rammer

Den nye filmen, som hadde premiere til fotball-VM, har testet godt på Norsk Tipping som avsender og den klarer å differensiere merkevaren fra andre. Den viser at Norsk Tipping framstår som annerledes enn konkurrentene, og at budskapene Norsk Tipping leverer spill i trygge rammer og har verktøy for å unngå at man taper for mye på pengespill er forstått. Budskapene i filmen oppleves som nytt og relevant for en god del. Filmen ble vist hos Viaplay Group og TV2, og hadde en TRP på 286, med en nettodekning på 54%.





Figur 30. Utklipp fra filmen: Kommunikasjonskonsept spill i trygge rammer lansert til VM i fotball i november/desember 2022.

Ansvarlighetsbannere og online video under fotball-VM

I digitale betalte kanaler under fotball-VM (uke 47-50) hadde Norsk Tipping fokus på grenser, spillepauser og spillregnskap, i tillegg til en kortversjon av hovedfilmen på Youtube. Banner-materialet hadde en rød tråd fra filmen som var å se på TV i samme periode. De betalte kanalene som ble benyttet var TV2, VG og Youtube. På VG hadde annonsene en visning på 3,1 millioner, og en frekvens på 7,14. På sportsseksjonen hos TV2 hadde annonseringen en frekvens på 4,8 og 861.000 unike visninger. Youtube oppnådde 270.000 unike seere i perioden. Et eksempel på en av de digitale bannerne som ble benyttet i perioden vises i figuren under.

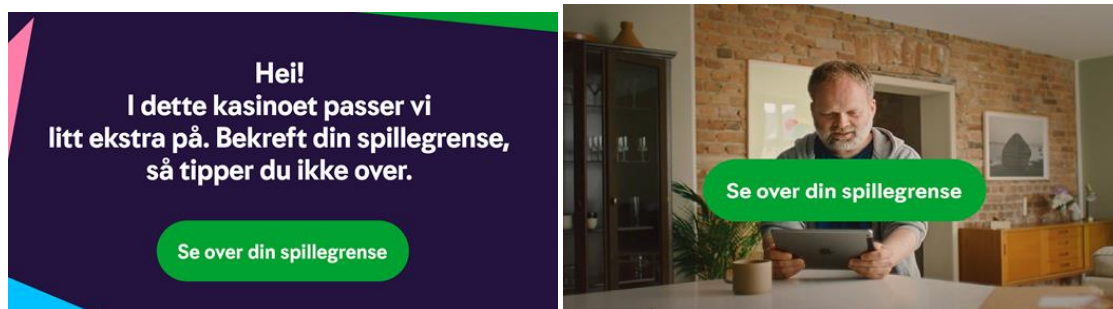


Figur 31. Eksempel på digitalt banner

I egne kanaler ble bannerbudskapet under fotball-VM med spillegrense sett 3 569 880 ganger, spillepause 4 402 149 og spillregnskap 916 215 ganger, i løpet av uke 47-50. Bannerne lå på frontsidene på norsk-tipping.no, i sports-lobbyen og Fantasy-lobbyen.

Ansvarlighetsbannere i egne kanaler

Formålet med ansvarlighetsbannere i egne kanaler er å tilgjengeliggjøre ansvarlighetsverktøy for kundene som spiller disse spillene. For andre året på rad har det vært jobbet med test av bannere med ulike ansvarlighetsbudskap i Kong Kasino-lobbyen. Nytt av året 2022 er at bannerplass for ansvarlighetskommunikasjon også er på plass i Bingoria- og Yezz-lobbyen. Bingoria har hatt 779 055 banner-visninger siden oppstart 21.10.2022, og Yezz har hatt 278 100 banner-visninger siden 19.09.2021. Eksempel på banner-kommunikasjon:



Figur 32. Ansvarlighetsbannere i egne kanaler

Always on i kommunikasjonsmateriell

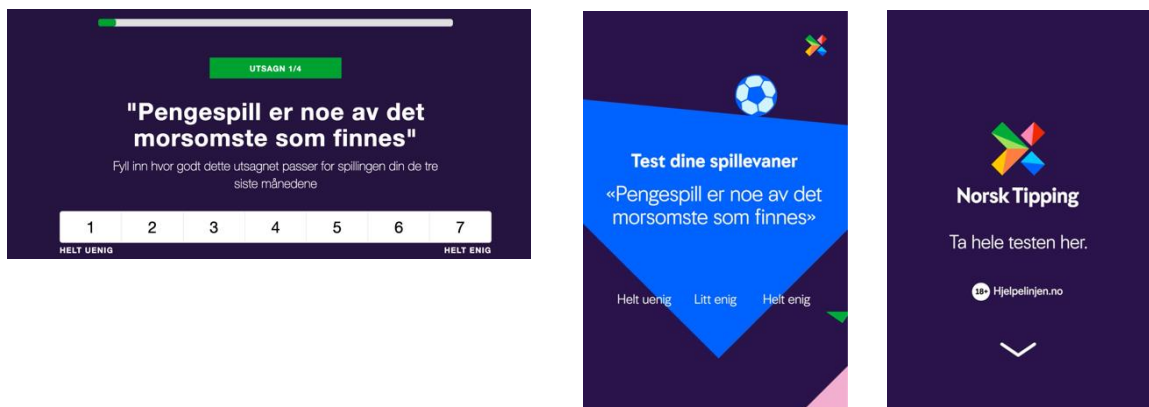
I Norsk Tippings egne digitale flater er ansvarlighet tatt ut i en "always on"-tankegang. Det vil blant annet si at man sikrer at all kommunikasjon er merket med legaltekst med informasjon om aldersgrense, spillevevstempel og henvisning til Hjelpelinjen.no. Eksempel på merking av «Spill med måte» og legaltekst på markedsføringsmateriell:



Figur 33. Eksempel på merking av spill

Forenkling av selvtest til sosiale medier

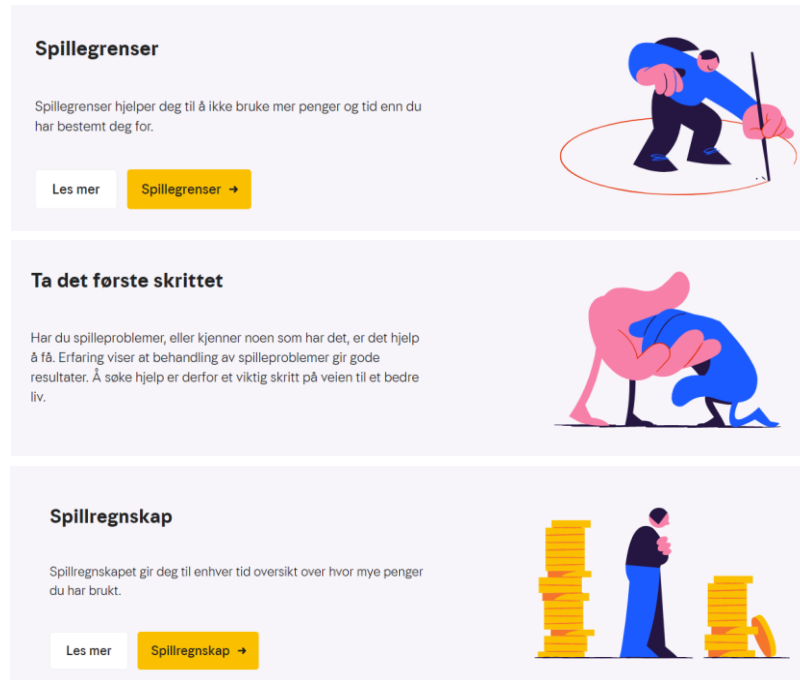
Det ble i november utarbeidet og publisert en forenklet versjon av selvtesten, sammen med Sustainable Interaction. Målet med denne versjonen var at flere skulle ta testen via sosiale medier. Eksempler på hvordan testen og uttaket på Instagram så ut:



Figur 34. Uttak av selvtest på Instagram

Ny illustrasjonsstil i egne kanaler

Illustratør John Arne Berg har laget 7 nye illustrasjoner til spillevettsidene til Norsk Tipping. Dette for å forsterke budskapet. Illustrasjonsstilen er en del av Norsk Tipping sin visuelle identitet og skal gi en god og inkluderende stemning, henvendt mot et voksent publikum. Her er noen eksempler:



Figur 35. Ny illustrasjonsstil

6.5. Forbedringer av ansvarlighetstiltak for kasinospill

Under beskrives de viktigste forbedringer av ansvarlighetstiltakene som er rettet særlig mot kasinospill.

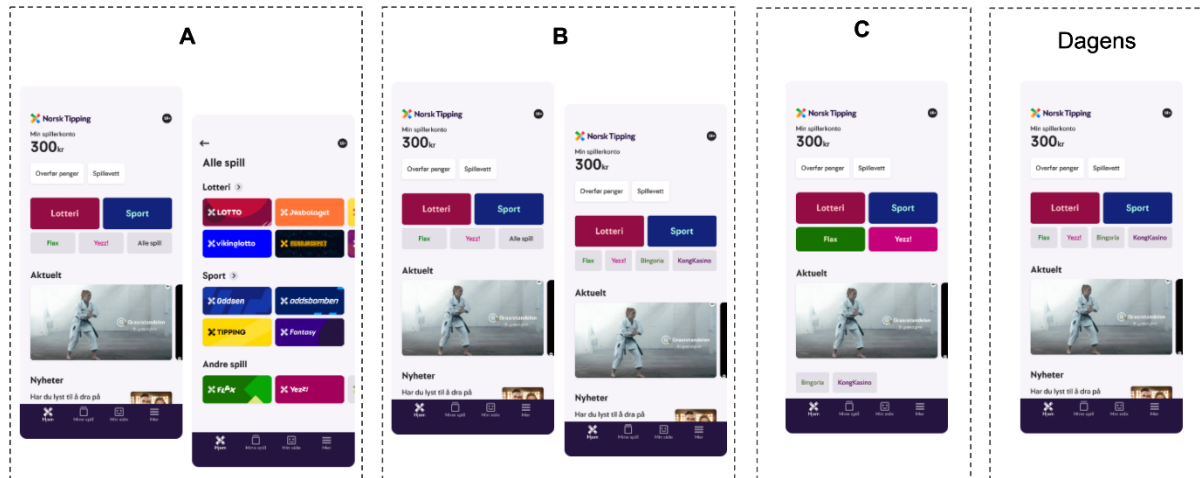
6.5.1. Fjerning av inngangen til KongKasino fra forsiden til Norsk Tipping

Norsk Tipping har en målsetting om at færrest mulig i Norge bør spille kasinospill, men at flest mulig av de som gjør det bør gjøre det hos Norsk Tipping med et sterkt ansvarlighetsrammeverk. Det innebærer at selskapet ikke ønsker å rekruttere spillere til kasinospill som kanskje ellers ikke ville ha begynt å spille denne type spill. Samtidig er dette en balansegang overfor å kanalisere spillere som ønsker å spille nettopp disse spillene.

Norsk Tipping gjennomførte derfor sommeren 2022 en A/B test for å kunne dokumentere eventuelle effekter av å fjerne KongKasino-knappen på forsiden i iOS appen, og dermed redusere tilgjengeligheten for kasinospill. Hypotesen selskapet ønsket å undersøke var:

«En innføring av høyere terskel for å finne røde spill fra forsiden vil redusere impulsspilling, og gi lavere rekruttering av nye spillere inn til KongKasino/Bingoria»

Om A/B testen som ble gjennomført



Figur 36. Varianter av forsiden som ble testet

Norsk Tipping ønsker som nevnt å bremse kundeveksten til kasinospill. Samtidig må dette spilltilbudet være tilgjengelig for spillere som ønsker det, for å ivareta kanaliseringsoppdraget. Selskapet opplever en jevn tilstrømming av nye spillere inn til KongKasino, og det er viktig at Norsk Tipping ikke bidrar til at spillere som ellers ikke ville blitt introdusert for nettkasino, blir kjent med dette hos Norsk Tipping. Med bakgrunn i denne utfordringen, og det at selskapet vet at kasinospill er et høyrisikospill, ønsket selskapet å teste om det å gjøre disse spillene mindre synlig bidro til at færre spillere prøvde disse spillene ved et innfall. KongKasino og Bingoria var fortsatt tilgjengelige, men i dette eksperimentet ble inngangene flyttet et trykk, swipe eller scroll lenger “bak”.

Eksperimentet ble gjennomført i perioden 19. mai - 16. august 2022. Det ble gjennomført som en A/B-test med fire varianter (se Figur 36 over). Der 20% av brukerne i iOS appen (Iphone-appen) ble tilfeldig fordelt på de ulike variantene. I variantene testet Norsk Tipping ulike plasseringer av KongKasino knappen. Kundene ble vist samme variant i hele testperioden. Det var ca. 150 000 kunder som deltok i testen.

For å verifisere den nevnte hypotesen har Norsk Tipping sett på tre spørsmålstillinger:

1. Finner kundene inngangen til KongKasino? (De som prøver å finne den)

Det var kun en kunde som tok kontakt med Kundeservice i testperioden, for å spørre hvor KongKasino hadde blitt av. Det tydet på at kundene som prøvde å finne KongKasino, fant frem.

En liten gruppe kunder som fikk variant A, så ut til å lete etter KongKasino uten å finne det. Den gruppen hadde en høyre andel klikk på KongKasino i web versjonen av Norsk-Tipping.no. Web versjonen hadde det vanlige utseendet i testperioden, ettersom testen bare var i iOS appen. Det indikerer at dersom Norsk tipping gjør det for vanskelig å finne KongKasino for de som spiller regelmessig, kan selskapet risikere at KongKasino kundene tror Norsk Tipping har sluttet med tilbudet.

2. Reduserer kundene sin spilling på KongKasino? Starter de å spille mer på de andre spillene som får økt synlighet når KongKasino dempes?

Kundene som fikk testvariantene der KongKasino knappen var flyttet, hadde redusert omfang av spill på KongKasino i testperioden. Alle kundene som har fått variantene hvor knappen er flyttet reduserer sine antall klikk på KongKasino knappen, som i sin tur leder til redusert spilling på KongKasino.

Effekten i prosent er størst for de kundene som spiller minst KongKasino eller er nye KongKasino-spillere. Det var nettopp denne gruppen selskapet ønsket å nå med tiltaket, men en ser også en effekt for alle spillerne. I tillegg er det noen forskjeller mellom variantene. Variant A hadde størst effekt og B minst. A var den varianten der knappen var flyttet «lengst unna».

Tabell 1. Resultat av A/B test

Prosent av kundene klikket på kasino i testperioden

	Variant A	Variant B	Variant C	Dagens variant
Ikke spilt kasino siste år	1,6 %	2,4 %	2,3 %	3,2 %
Spilt 1-2 dager siste år	19,8 %	26,6 %	19,2 %	28,1 %
Spilt 3-6 dager siste år	37,9 %	46,3 %	41,7 %	51,9 %
Spilt 7-35 dager siste år	67,5 %	76,4 %	72,8 %	76,8 %
Spilt 36+ dager siste år	88,8 %	94,2 %	93,6 %	94,4 %

Tabellen over viser at nye spillere (Ikke spilt kasino siste år) ble redusert med 50% i variant A sammenlignet med den opprinnelige varianten (1,6% mot 3,2%). I noen av variantene har Yezz! og Flax fått økt synlighet ved at KongKasino knappen ble flyttet. I disse variantene har antall klikk på disse spillene økt, men det har ikke skapt økt omsetning på spillene.

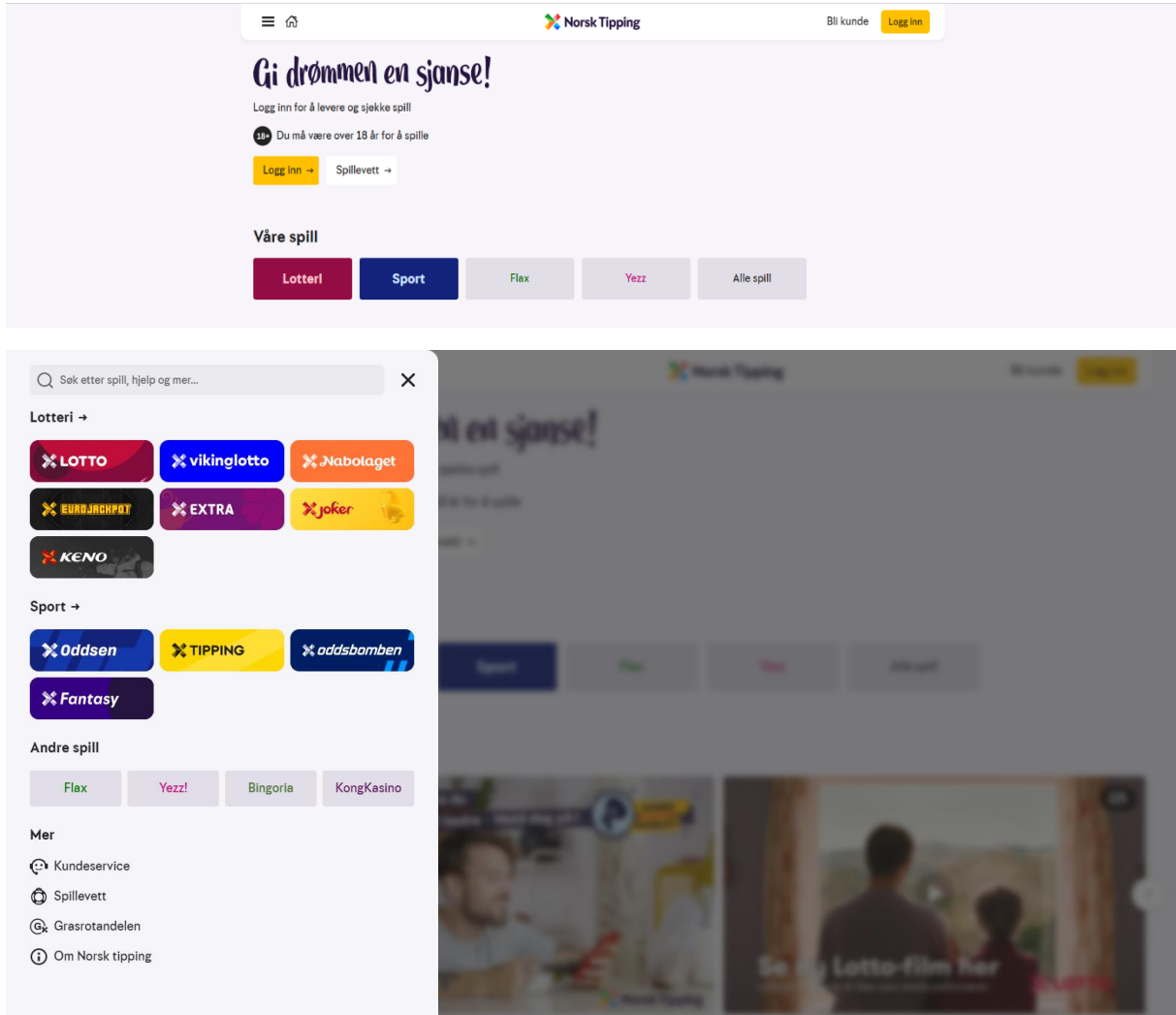
3. Hva skjer når kundene finner knappen? Ser man fortsatt forskjeller mellom de ulike variantene, neste gang kundene spiller?

Analyseresultatene viser at effekten på reduksjon i antall klikk er fortsatt høy etter at kunden har lært seg hvor knappen er. Det tyder på at Norsk Tipping kan få god effekt på reduksjon av impulsspill ved å ikke ha KongKasino knappen på forsiden.

Oppsummering

Med bakgrunn i funnene i analysen konkluderte Norsk Tipping med å implementere versjon A i native appene for Android, iOS og nettleserversjonen av Norsk-Tipping.no. For nettleser er designet noe annerledes, og kan ses i figuren under.

Appversjonene ble lansert mot kunde i august/september 2022. Nettleserversjonen av Norsk-Tipping.no ble lansert mot kunde 12. desember, med en ny navigasjonsstruktur som skjuler KongKasino og Bingoria fra forsiden. Ett klikk på “Alle spill” åpner en meny hvor kunden finner en oversikt over alle spillene/kategoriene Norsk Tipping tilbyr.



Figur 37. Flytting av KongKasino-knapp på web-versjonen (PC)

6.5.2. Spillepulsinteraksjoner rettet mot kasino-kunder

Spillepuls er et viktig forebyggende verktøy for Norsk Tipping og kasinospillerne har vært en prioritert målgruppe. Kasinospillerne dekkes nå av flere piloter/moduler

- Pilot/Modul 2 Høyt tap KongKasino
- Pilot/modul 4 Ny kasinospiller
- Pilot/Modul 7 Gule spillere med høye grenser (se beskrivelse under sport)
- Pilot/modul 8 Premier KongKasino
- Pilot/modul 13 Selvttest (opptrapping røde kunder)

Pilot/modul 2 «Høyt tap KongKasino» var en av de første pilotene som ble utviklet og testet. I den første testen satte 2,4 % av kundene lavere grenser. Andelen var signifikant sett opp mot kontrollgruppen, men lavere enn selskapet håpet å oppnå. Det ble derfor gjennomført en justert pilot. I denne økte andelen som satte lavere grenser til 7,4 %. Basert på evaluering av piloten og innføring av målgruppestyring av meldingsvarianter er andelen økt til 14,1 % etter at ferdigstilt modul ble produksjonssett.

Modul 2: Høyt tap KongKasino

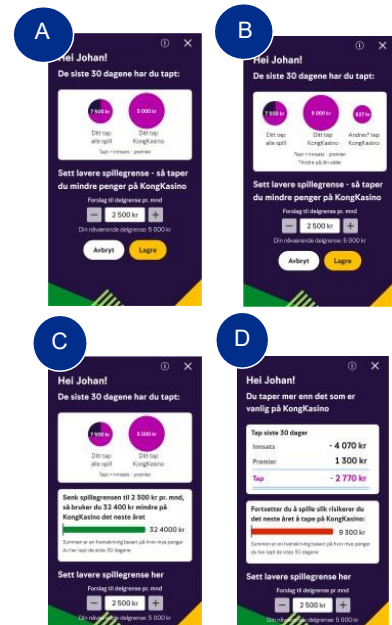
Når kunden får treff på algoritmen flere ganger over tid skal det varieres hvilken variant som vises.

Tabellen nedenfor viser hvilken variant som skal vises hhv. 1, 2 og 3 gang. Dersom kunden får flere treff enn tre, starter man forfra igjen. Aldersgruppen 46+ varierer mellom to varianter.

Innenfor 12 måneder

Aldersgruppe	1. gang	2. gang	3. gang
18-25	B	C	D
26-35	B	C	D
36-40	A	B	C
41-45	C	B	A
46+	A	C	

Tiltaksandel: 14,1 % (akkumulert)



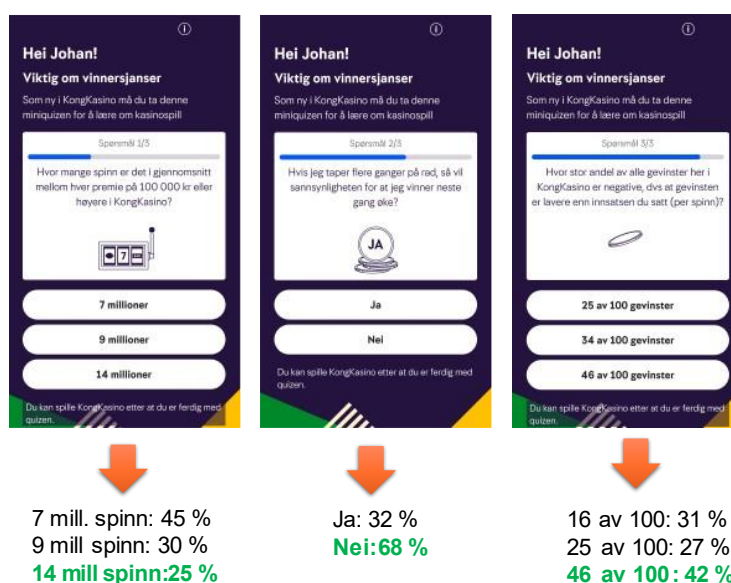
Figur 38. Modul 2 Høyt tap KongKasino – meldingsvarianter, målgruppestyring, variasjon og tiltaksandel

I pilot/modul 4 er målgruppen nye kasinospillere og målsettingen er å forebygge utvikling av risikofylt spilleatferd gjennom å gi spillerne kunnskap om hvordan kasinospill fungerer og påvirker spilleren. Dette atferdssporet er testet i to pilotrunder og er nå ferdigstilt til modul (p.t. til teknisk utvikling). I første pilotrunde testet selskapet å vise en video på ca. 1 minutt. Selv om tilbakemeldingene i brukertestene hadde vært positive, var det bare 29 % som så hele videoen. I andre iterasjon testet Norsk Tipping video vs. quiz og frivillig vs. obligatorisk (i et matriseformat). Quiz gjorde det bedre enn video når det gjaldt fullføring av meldingen (67 % vs. 20 %) og obligatorisk gjorde det bedre enn frivillig. Det var god feedback fra kundene både på obligatorisk og frivillig melding (obligatorisk 100 %). Basert på læring i to iterasjoner er obligatorisk quiz prioritert i modulen.

Meldingen vises tredje gang kunden spiller KongKasino som en obligatorisk melding før spill. Quizen består av tre spørsmål. Illustrasjonen nedenfor viser spørsmålene og svarfordelingen. Svarfordelingen bekrefter at dette er relevant informasjon for nye kasino-spillere.

Modul 4: Nye kasinospillere

Obligatorisk før 3. gang



Svarfordeling:

Norsk Tipping AS
29.12.2022

10

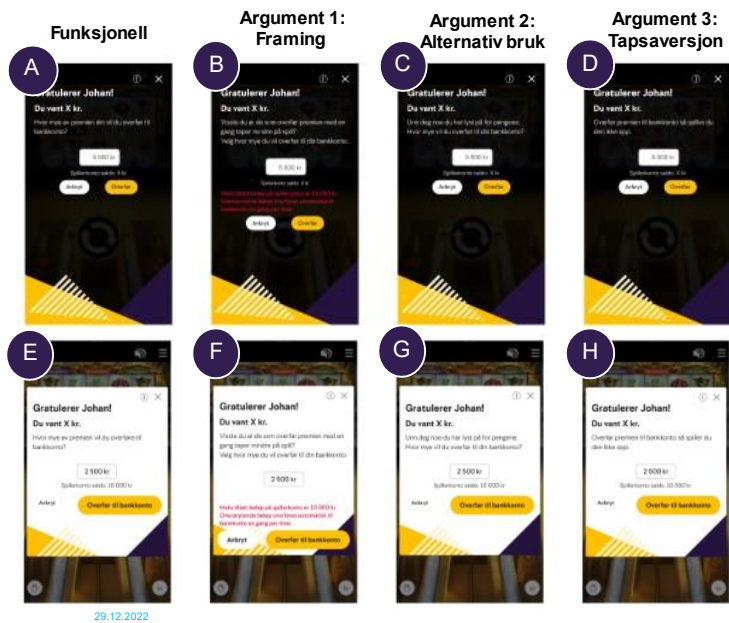
Figur 39. Modul 2 Tidlig forebygging nye kasinospillere. Quiz-spørsmål og svarfordeling

Premier kan føre til mer spill og kan trigge «chasing of wins». Risiko- og problemspillere spiller ofte bort gevinstene sine. Dette var bakgrunnen for utvikling av pilot/modul 8 Premier KongKasino, hvor selskapet forsøker å få kundene til å overføre premie til bankkonto (premier i intervallet 500- 9 999 kr) med en gang de vinner. Piloten har gode resultater med høy andel som velger å overføre premier med hhv. 35,7 % ved første interaksjon og 55,1 % akkumulert over tid. Premiestørrelse har betydning for om kundene velger å overføre. Playscan-status påvirker også. Analysene viser at interaksjonen fører til signifikant høyere overføring av premier til bankkonto og redusert tap. Videre at de som overfører premier ikke har signifikant høyere overføringer fra bankkonto til spillerkonto etter overføringen.

Pilot/modul 8: Kasino- overførepremier til bankkonto

Tiltaksandel første
interaksjon: 35,7 %

Tiltaksandel akkumulert:
55,1 %



Figur 40. Pilot/modul 8 Overføre KongKasino premier til bankkonto – varianter og tiltaksandel

Pilot 13 er innrettet som en opptrappingspilot. Målgruppen er røde spillere som allerede har fått minst 2 Spillepuls-meldinger på nivå 2 og som over de siste 12 ukene har vedvarende rød PS-status og et høyt tap. Kundene inviteres til å ta en selvtest (forkortet versjon av Gamtest, 7 spørsmål) og i piloten testes frivillig vs. obligatorisk selvtest. Denne piloten høster fortsatt data, men Norsk Tipping ser en tydelig forskjell på frivillig vs. obligatorisk selvtest, hvor den frivillige har en fullføringsrate på 17,9 % med 5,7 % som setter lavere grense, mens den obligatorisk har en fullføringsrate på 98,5 % og 36,5 % setter lavere grense.

Pilot 13: Ta en selvtest (opptrapping røde spillere)

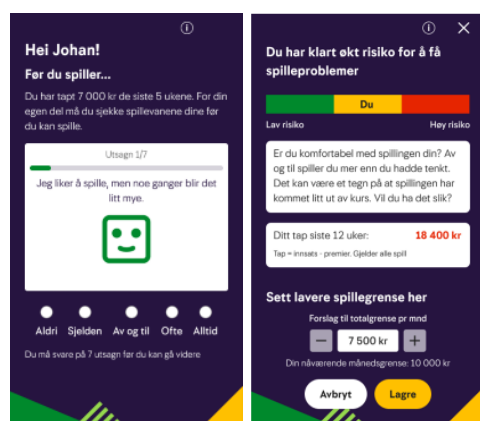
Målgruppe:
Røde kunder som har fått minst 2 Spillepuls
meldinger nivå 2
Siste 12 uker: Rød PS-status, tap

Målsetting:
At kunden tar en selvtest og får bedre innsikt
i eget spill
At kunden setter lavere grense

Foreløpige resultater:
Frivillig: Fullføring 17,9 % og lavere grense: 5,7 %
Obligatorisk: Fullføring 98,5 % og lavere grense: 36,5 %



Selvtest: 7 spørsmål

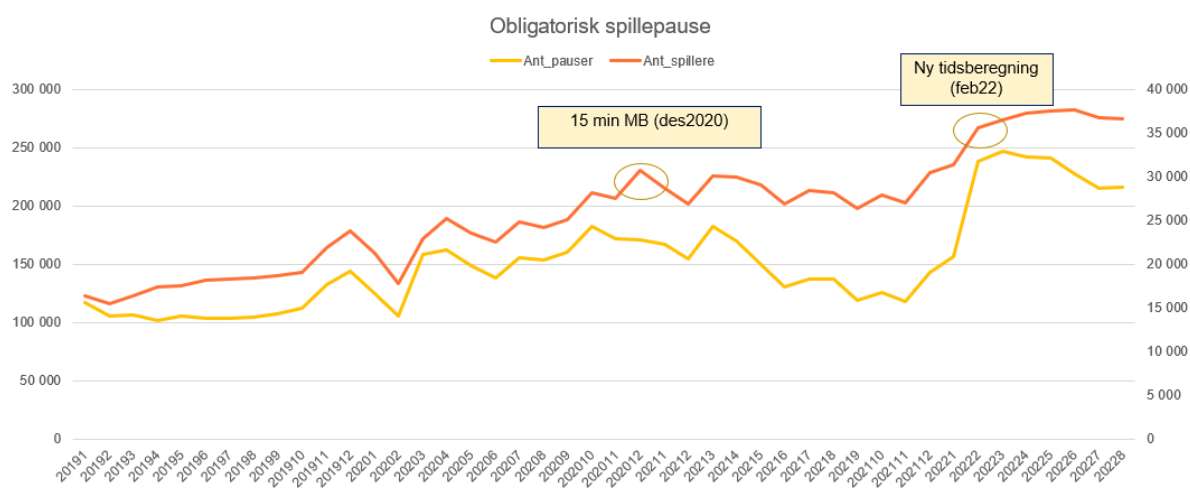


Figur 41. Pilot 13 frivillig vs. obligatorisk selvtest med foreløpige resultater

6.5.3. Tidsberegning for 15 minutters pause

Lotteritilsynet peker på at den obligatoriske pausen etter en times spill er et tiltak som treffer høyintensive spillere, og ser ut til å ha en dempende effekt. Derfor kan det være hensiktsmessig å se på ytterligere forbedringer for en slik type pause.

Etter innføringen av 15-minutters spillepause 1. desember 2020, har Norsk Tipping sett videre på mulige forbedringstiltak. Et nødvendig tiltak var å innføre en ny metode for tidsberegning av obligatorisk spillepause for at tidsberegningen skulle bli lik på tvers av spill og spillere. I tillegg var det nødvendig å stenge en mulighet til å unngå obligatorisk spillepause ved å logge ut og inn. Norsk Tipping innførte denne endringen i januar 2022



Figur 42. Obligatorisk spillepause

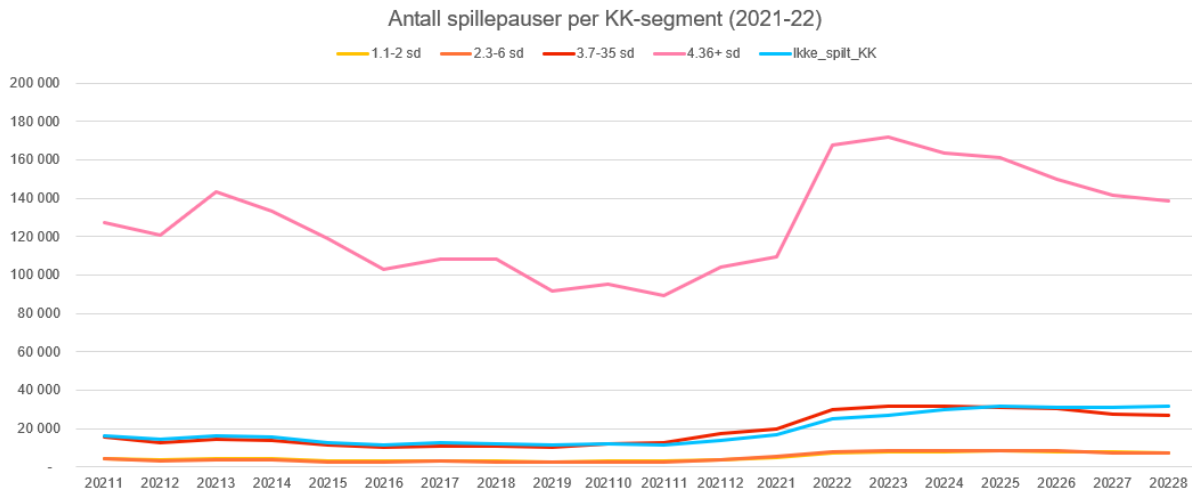
Etter endringen av tidsberegning har Norsk Tipping sett en økning i antall obligatoriske spillepauser og antall kunder som får en obligatorisk spillepause (se figuren over). Dette skyldes i hovedsak at noen tidligere klarte å omgå spillepausen som tidligere nevnt.



Nøkkeltall per måned	Snitt antall pauser	Antall spillere	Snitt pauser per spiller
Snitt før 15 min	130 956	21 084	6,2
Snitt etter 15 min	147 428	28 751	5,1
Snitt etter ny tidsberegning	232 451	36 881	6,3

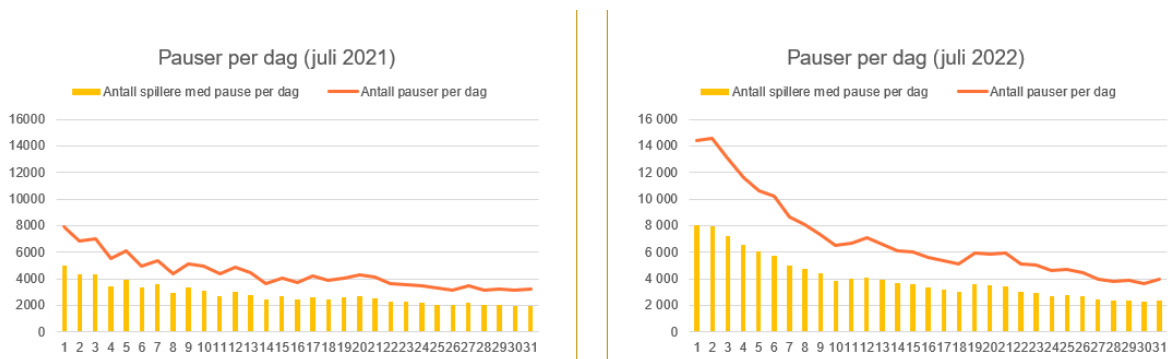
Figur 43. Obligatorisk spillepause – snitt antall pauser

Innsikten viser også at snitt antall pauser per måned har økt etter ny tidsberegning til 6,3, men er på samme nivå som før innføring av 15 min. pause (6,2). (Se figuren over).



Figur 44. Obligatorisk spillepause per KongKasino-segment

Videre viser analysen at det er størst økning blant de høyfrekvente KongKasino-spillere. Det er positivt at selv om endringen medførte en økning i antall spillere som fikk spillepause, så sees en trend med avtagende antall pauser etter endringen.



Figur 45. Obligatorisk spillepause fordelt per dag i juli 2021 og 2022

Figuren over viser at ny tidsberegning (grafene til høyre) treffer bedre på de mest høyintensive spillere i begynnelsen av måned etter innføring av ny tidsberegning.

Den nye tidsberegningen som ble implementert i januar 2022 har lukket muligheten for kunder å omgå obligatorisk spillepause, samtidig som selskapet ser at det treffer de mest høyinvolverte spillerne på den mest aktive perioden i starten av måned. Norsk Tipping vil fortsette å monitorere utviklingen blant spillerne. De neste stegene vil være å teste ut forbedringer tilsvarende de Lotteritilsynet foreslår som påminnelser og eventuelt lenger pause ved gjentagende pauser.

6.5.4. Nye åpningstider for KongKasino

Norsk Tipping innførte nye åpningstider fra 1. desember 2022 i henhold til ny pengespillov og forskrifter. Norsk Tipping valgte å innføre endringen tidligere enn kravet for å dempe kasinospill på natten allerede i desember. Nye åpningstider for KongKasino er fra 0700 – 0100 mot tidligere 0700 - 0300.

6.5.5. Tvungen innlogging

Norsk Tipping innførte obligatorisk innlogging for å komme inn i KongKasino-lobbyen i desember 2022. Det vil gjøre det enklere å gjennomføre flere A/B tester for å dokumentere effekter av nye tiltak.

6.5.6. Redusert jackpot

Norsk Tipping har redusert Jackpot gevinstene på Kongkasino til maks 5 millioner kroner fra 1. januar 2023 noe som også er i samsvar med ny pengespillforskrift § 32.

6.5.7. Obligatorisk tidsgrense for Multix og Belago

I henhold til ny pengespillov og ny forskrift har Norsk tipping innført at det er obligatorisk å sette en tidsgrense for å spille Multix eller Belago. Endringen ble innført 22. desember 2022.

6.5.8. Ny menystruktur

Norsk Tipping har implementert en ny navigasjon og menystruktur på web som gjør ansvarlighetsinformasjon og verktøy lettere tilgjengelig i kundereisen. Endringen ble satt i produksjon medio desember 2022.

6.5.9. Testing av ny oversikt over forbruk i KongKasino-kundereiser

Fra juni-august 2022 gjennomført Norsk Tipping en test ved å presentere informasjon om forbruket under pengeoverføring. Samtidig valgte Norsk Tipping å fjerne beløpsalternativet «1000 kr» som forhåndsvalg i pengeoverføring. Testen viste ingen signifikante forskjeller, men dette er et område som selskapet vil utforske nærmere.

6.6. Forbedringer av ansvarlighetstiltak for sportsspill

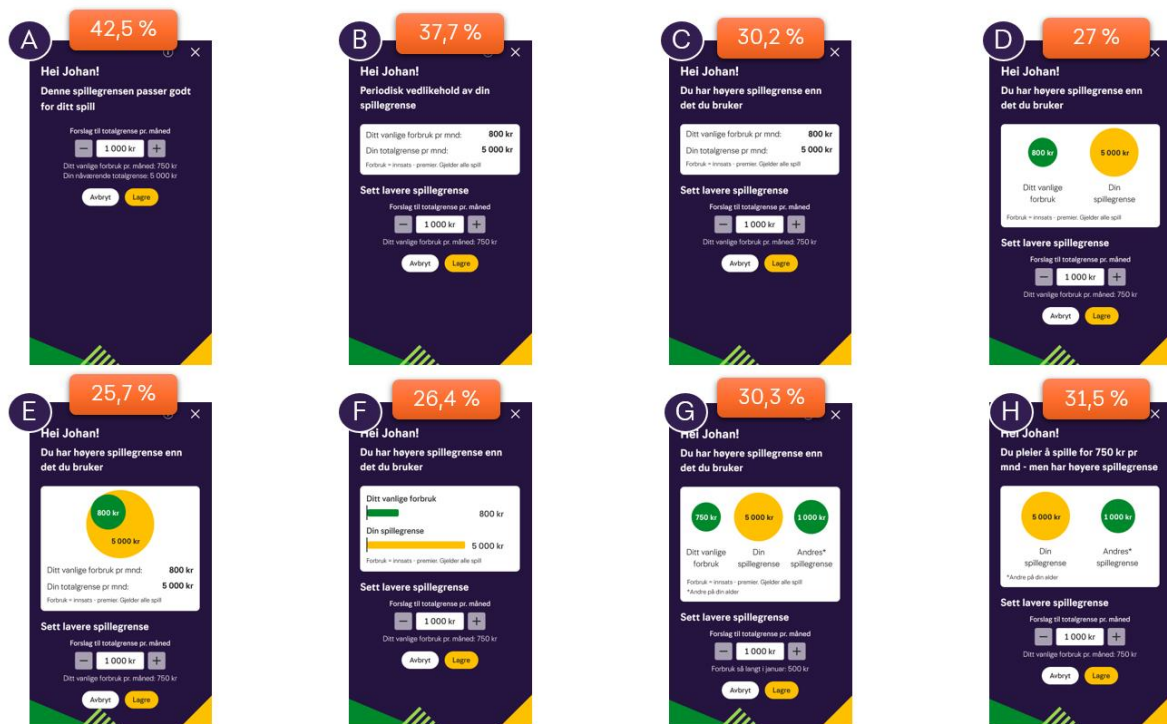
6.6.1. Spillepulsinteraksjoner rettet mot sportskunder

En annen prioritert målgruppe for Spillepuls har vært sportsspillerne. Sportsspillerne dekkes nå av flere moduler:

- Pilot/Modul 7 Gule spillere med høye grenser
- Pilot/Modul 5 Kunder med høy Playscanstatus og eskalert spill
- Pilot/Modul 10 Oddspillere med høyt tap og høye odds
- Pilot/Modul 11 Oddspillere med høyt tap og lave/moderate odds Pilot/modul 13 Selvttest (opptrapping røde kunder) (se beskrivelse under kasinodelen)

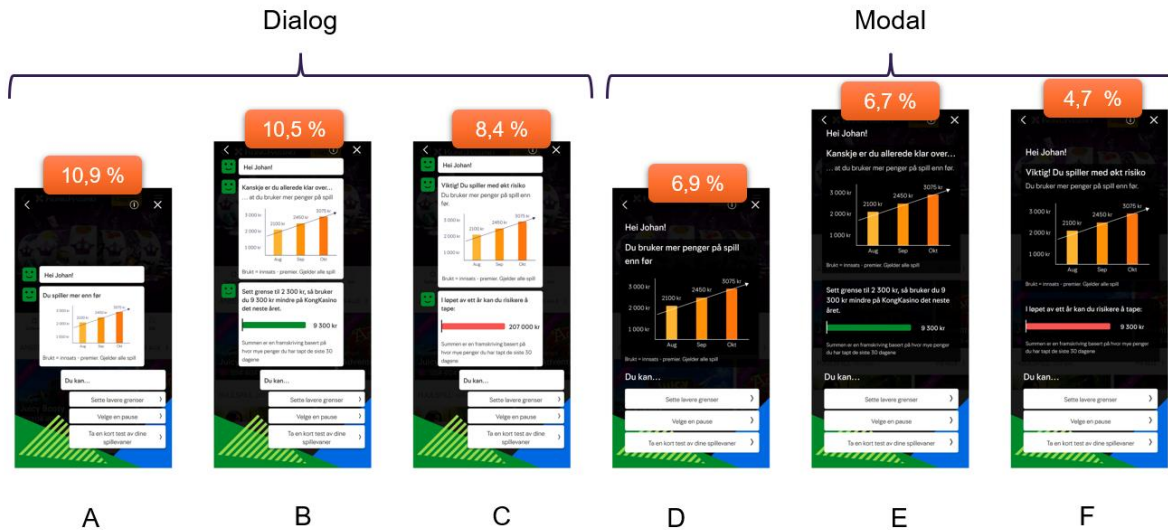
Pilot 7 har en høy andel kunder som setter lavere grenser med et gjennomsnitt på tvers av variantene på 31,4 %, mens den beste varianten ligger på 42,5 %. Norsk Tipping har nå ferdigstilt piloten til modul, og beholdt de to variantene som hadde høyest andel kunder som har satt lavere grenser. 12 uker etter

dialogen har andelen med lavere grenser for den beste varianten økt til 48,4 %. Denne piloten har stor forebyggende effekt.



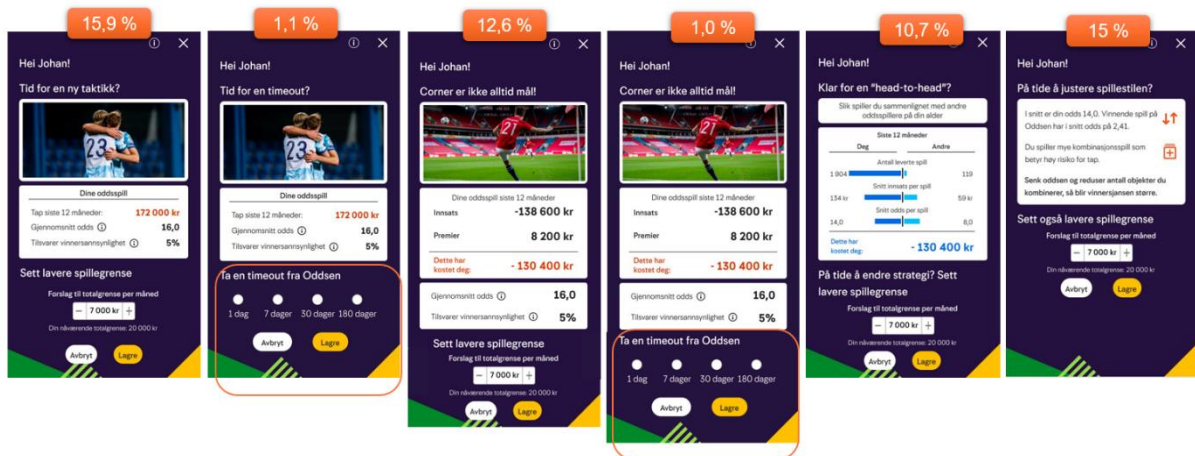
Figur 46. Pilot 7: Oversikt over meldingsvariantene og andelen som har satt lavere grense per variant

Pilot 5 treffer også en del oddspillere som allerede har Playscan-status 4-6 (rød) og som nylig har økt spillingen sin. Her ser Norsk Tipping at rundt 10 % av kundene gjør tiltak i dialogen (de beste variantene). Kunder som setter lavere grenser setter betydelig lavere grenser (eksempel: Variant F: Mediagrense endres fra 10 000 kr til 2 750 kr for de som velger å endre grensen). I denne piloten ser Norsk Tipping også signifikant reduksjon i tap.



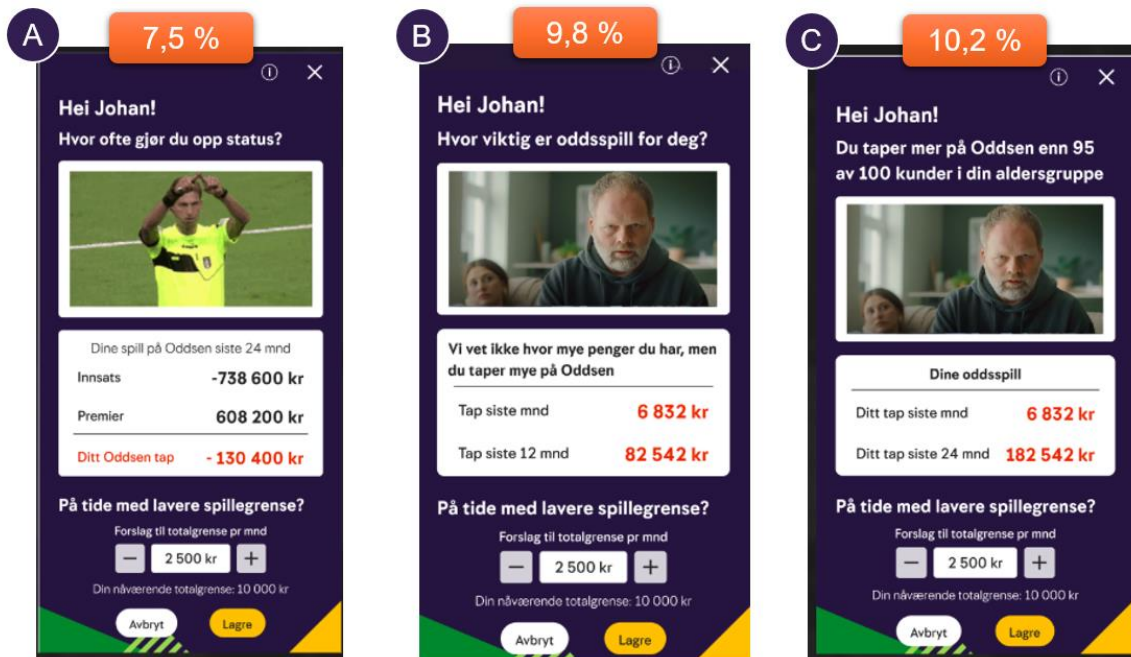
Figur 47. Pilot 5: Oversikt over meldingsvariantene og andelen som har satt lavere grense per variant

Pilot 10 retter seg mot oddsspillere som har hatt et høyt tap på Oddsene siste år og som har medianodds høyere enn 10. I de beste variantene setter 15 % av kundene lavere grenser og disse senker mediangrensen betydelig (på linje med pilot 5 ovenfor). Norsk Tipping ser også at en av variantene fører til lavere medianodds.



Figur 48. Pilot 10: Oversikt over meldingsvariantene og andelen som har satt lavere grense/tatt spillepause per variant.

Pilot 11 retter seg mot oddsspillere med et høyt tap siste måned og siste 6/12/24 måneder og som har medianodds lavere enn 10. Her setter også rundt 10 % av kundene lavere grenser og disse senker også mediangrensen betydelig. De som setter lavere grenser har signifikant lavere tap etter dialogen.



Figur 49. Pilot 11: Oversikt over meldingsvariantene og andelen som har satt lavere grense per variant

Norsk Tipping ser at det oppnås gode resultater for Spillepuls i målgruppen totalt sett. Tiltaksandeler på 10-15 % er bra når selskapet retter seg mot Oddsenn-kundene som spiller mest.

7. VIKTIGE HENDELSER I 2022 INNENFOR OMRÅDET ANSVARLIG SPILLVIRKSOMHET

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

7.1. Resertifisering European Lotteries Responsible Gaming Standard

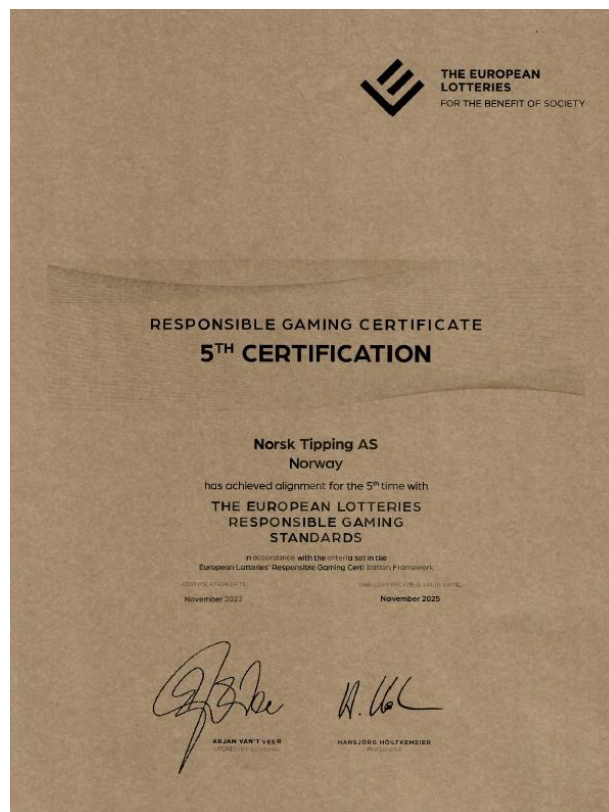
Norsk Tipping er sertifisert etter European Lotteries Responsible Gaming standard. Sertifiseringen gjøres hvert tredje år og en gang i denne treårsperioden skal det gjøres en periodisk revisjon. Det er blitt gjennomført re-sertifisering i 2022 og dette var femte gang selskapet ble sertifisert.

DNV er valgt som partner for å gjennomføre sertifiseringer og periodisk revisjoner etter standarden – som er den mest omfattende Responsible Gaming-standarden i bransjen. Standarden dekker store deler av

virksomheten med 11 områder som revideres. For å bli sertifisert kreves det minimum 75% måloppnåelse fra hvert av de 11 områdene i standarden.

Den stedlige revisjonen ble gjennomført 8.-9. november av to revisorer fra DNV. Resertifisering besto av intervjuer av relevante medarbeidere med forskjellige ansvarsområder hos Norsk Tipping, samtaler med eksterne interessenter, test av spill på mobil og hos kommisjonær, samt gjennomgang av relevant dokumentasjon som var samlet og systematisert av Norsk Tipping.

Norsk Tipping oppnådde for tredje gang full score ved 100% måloppnåelse på 11 av 11 områder, og 1100 poeng av totalt 1100 mulige. Dette er et svært godt resultat og en viktig anerkjennelse og dokumentasjon av arbeidet Norsk Tipping gjør innenfor ansvarlig spillvirksomhet. DNV trekker denne gangen særlig frem Norsk Tippings ledelsessystem som sikrer at ambisjonene i selskapets strategiplan blir operasjonalisert i våre aktiviteter med hensyn til ansvarlig spillvirksomhet. Det er avdekket god forankring hos toppledelsen, og revisjonen har vist at samfunnsoppdraget er tydelig vektlagt i Norsk Tippings ambisjoner og strategiske mål. Det er etablert gode prosesser og rutiner som skal sikre kontinuerlig forbedring innenfor arbeidet med ansvarlig spillvirksomhet.



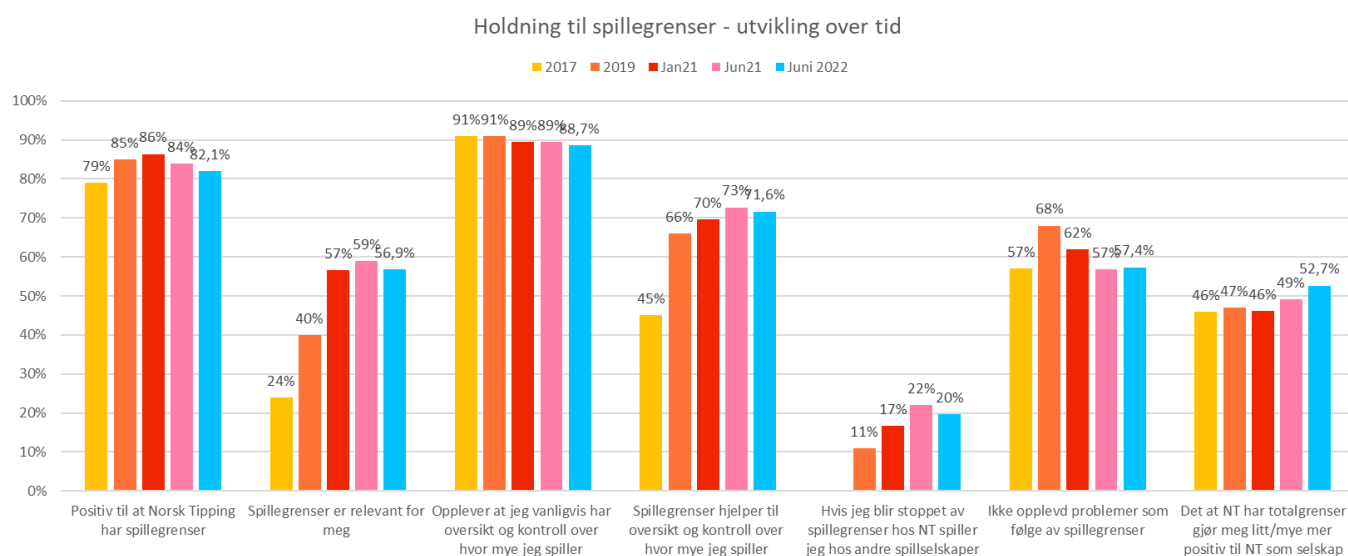
Figur 50. Responsible Gaming Certificate

7.2. Kundeundersøkelse grenser

Tapsgrenser er en viktig bærebjelke i Norsk Tippings ansvarlighetsrammeverk. Derfor utfører Norsk Tipping kundeundersøkelser for å få innsikt om kundenes forhold og bruk av tapsgrensene. Dette er

spesielt viktig når selskapet justerer ned grensene for å eventuelt fange opp mulige negative konsekvenser av endringene. For eksempel kan en negativ konsekvens være at spillere forflytter seg til et ulovlig spilltilbud når de blir stoppet av en grense. I 2022 gjennomførte selskapet en ny kundeundersøkelse i juni for å fange opp eventuelle endringer etter nedjusteringen av tapsgrensen for Instaspill til kr 5000 den 1. september 2021.

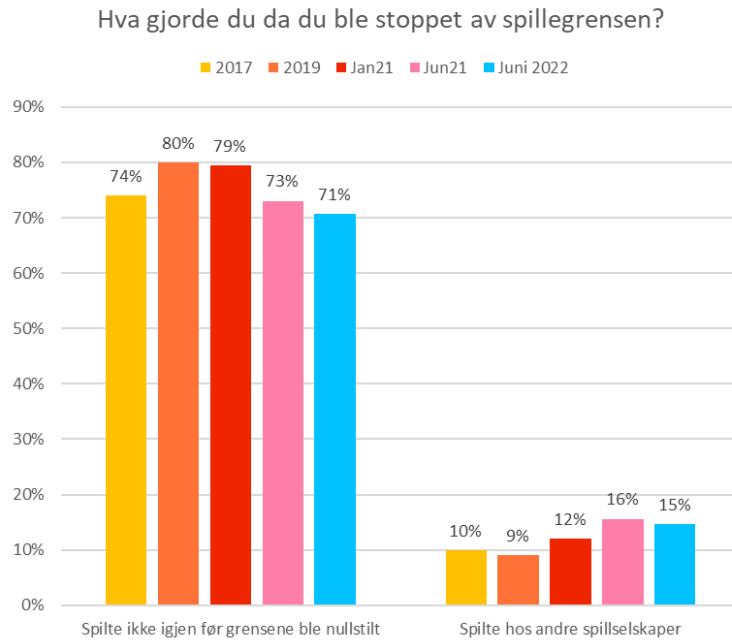
Med de kundeundersøkelsene som er gjort de siste årene, er det mulig å se på hvordan spillernes holdninger til grenser har utviklet seg over tid. Selv om det er noen mindre forskjeller i utvalgene, gir de samlet sett et godt bilde av utviklingen. Figuren under viser at andelen som er positive til spillgrenser har vært relativt stabilt høyt fra 2017- 2022. Det er positivt at andelen holder seg høy når det antas at Norsk Tipping kanalisere mange spillere fra utenlandske spillselskaper som kanskje blir eksponert for tapsgrenser for første gang. Et interessant funn er den store økningen over tid av andelen som opplever spillgrenser som relevant. Dette kan være en effekt av at når spillere har erfart at grenser er et godt hjelpemiddel så stiger også andelen som sier at grenser er relevant.



Figur 51. Holdninger til grenser over tid

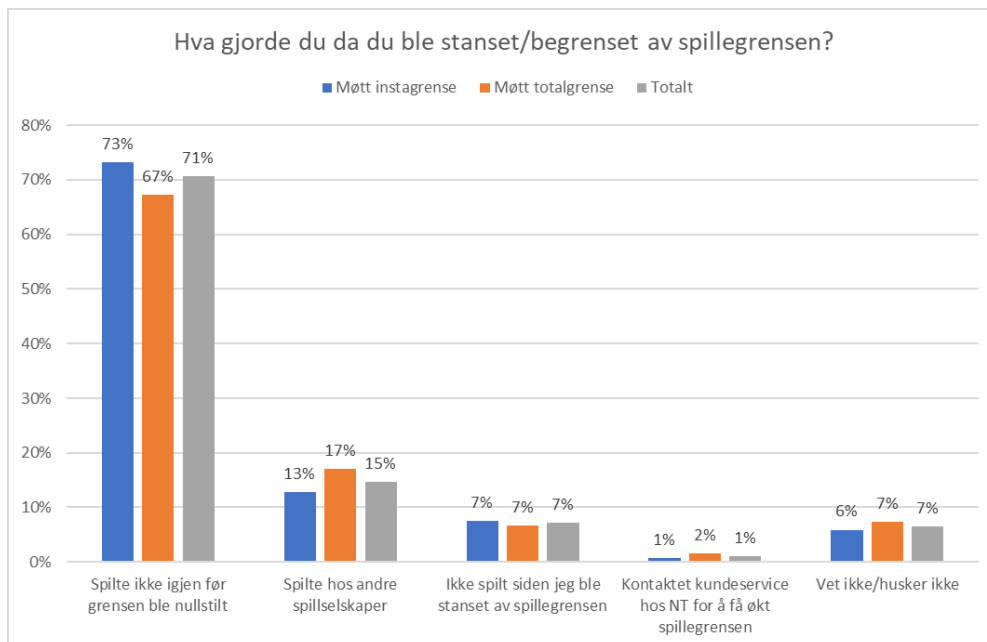
Et viktig spørsmål i disse undersøkelsene er hva spillerne gjør når de blir stoppet av grensene. Spesielt hvor mange som opplyser at de spiller hos andre spillselskaper er interessant. Skulle den andelen bli svært høy så kan det være en indikasjon på at grensene er for strenge.

Figur 52 under viser at andelen som oppgir å ha spilt hos andre spillselskaper økte fra 10% i 2017 til 16% i juni 2021. En forklaring på økningen er at Norsk Tipping i samme periode har kanalisert mange spillere og tatt større markedsandeler. Det er positivt at trenden ikke fortsatte i 2022, men at andelen gikk litt tilbake igjen til 15%.



Figur 52. Hva gjør spillerne når de blir stoppet av grenser

Grenser er ment å ha en forebyggende og skadereduserende effekt. Det er for optimistisk å forvente at spillere som spiller ofte også hos utenlandske spillerselskaper skal slutte helt med det fordi de når en grense. Imidlertid er det viktig at færrest mulig av de som i utgangspunktet kun sier at de spiller hos Norsk Tipping, velger å begynne å spille hos andre som følge av å bli stoppet av en grense.



Figur 53. Hva gjør spillerne når de blir stoppet av de ulike grensene, 2022.

Et litt overraskende funn fra kundeundersøkelsene i 2021 og 2022 var at andelen blant Oddsen-spillerne som oppgir å ha spilt hos andre da de ble stanset, er høyere enn blant Instaspillere (se figuren over). Dette er overraskende fordi Oddsen-spillerne har et høyere maksbeløp på grensen (kr 20 000) enn Instaspillerne

som hadde et maksbeløp på kr 5 000 når undersøkelsen i 2022 ble gjort. Dette er en tydelig indikasjon at det ikke er maksbeløpet alene som er avgjørende for hvor stor andel som velger å spille andre steder.

Det er positivt at den kraftige reduksjonen av tapsgrenser for Instaspill fra kroner 10 000 til kroner 5 000 på relativt kort tid ikke har medført store negative konsekvenser. Det underbygger at tapsgrenser er et viktig verktøy for å regulere spillmarkedet og et viktig verktøy for å forebygge spilleproblemer.

7.3. Eksterne kontaktmøter

Det ble i 2022 avholdt to planlagte kontaktmøter (31. mai og 17. november). Møtene har som formål å være en arena for dialog og informasjonsdeling mellom ulike samfunnsaktører som jobber med pengespillansvarlighet. Møtene er også tydeliggjørende for deltakernes ulike samfunnsroller og behov for samspill i felles problemstilling. Her møtes behandlere, interesseorganisasjoner, helsepolitiske organer, forskere, tilsynsmyndigheter, spilleavhengige, pårørende og enerettsaktørene. Agendaen preges i hovedsak av å dele relevant informasjon med hverandre, diskutere nye tiltak og lignende. Alle inviterte gis på forhånd anledning til å melde inn egne ønskede tema til agendaen.

Hovedtema i 2022 har blant annet vært arbeidet/høringer omkring ny pengespillovgivning med forskrifter, betalingsformidlingsforbudet, reklameforbudet, Spillepuls, proaktive samtaler og konkrete nye ansvarlighetstiltak hos Norsk Tipping.

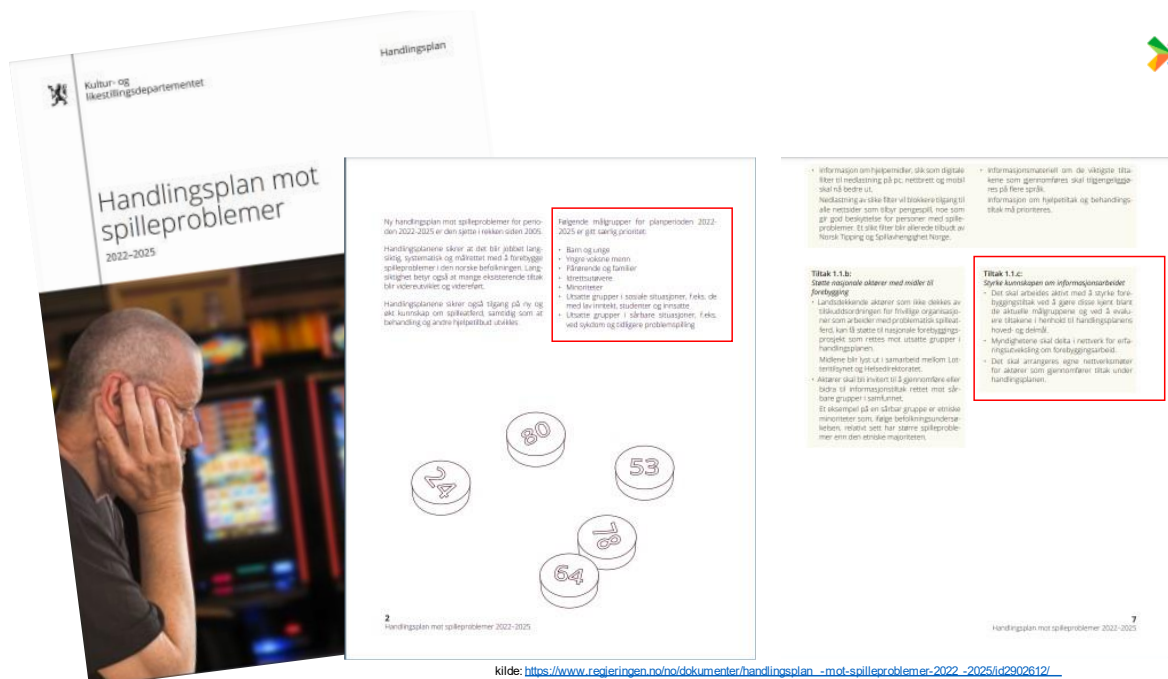
Møtene har relativt stor oppslutning og varierer med 20-30 deltakere.



Figur 54. Bilde fra kontaktmøtet 31. mai 2022

7.4. «Kunnskapsløftet» - et konsept for å forebygge pengespillproblemer i fotballen

Norsk Tipping har på eget initiativ invitert fotballen til et samarbeid om å innføre mer forebyggende tiltak mot pengespillproblemer blant fotballspillere. Idrettsutøvere er også en av målgruppene som regjeringens handlingsplan mot pengespillproblemer fra KUD (2022-2025) peker på.



Figur 55. Fra regjeringens handlingsplan

Norsk Tipping, Norsk Toppfotball og Molde Fotballklubb har i samarbeid drevet konseptutvikling med flere pilotfaser. Norsk Tipping rolle har vært fagressurs for det forebyggende innholdet i konseptet som forventes distribuert ut i de fleste klubber tilknyttet Norsk Toppfotball (NTF) allerede i første halvår 2023. Målet for samarbeidet er å lage en felles plan med tiltak for å forebygge mot pengespillproblemer for denne målgruppen. Dette vil hjelpe klubbene til å forebygge spilleproblemer blant en utsatt gruppe, ved å etablere kjøreregler og forventninger til spillerne på dette området. Økt kjennskap og kunnskap til problemstillingen vil også kunne virke forebyggende i seg selv og bidra til å avdekke eventuelle tilfeller i en tidlig fase.

Følgende elementer inngår så langt i samarbeidet:

1. **Utarbeide en veileder:**
Arbeidsgiveransvar, interne regler i fotballen, hvem gjør hva hvis en situasjon oppstår (hjelpenhvisning, mediehandtering, pårørendehandtering, personvern Hva er OK/IKKE OK av pengespillrelaterte aktiviteter i jobbsammenheng osv.)
2. **Økt kjennskap og kunnskap om temaet (presentasjon) i alle NTF-klubber:**
 - To ulike målgrupper i henholdsvis spillerne («garderoben») og administrasjonen i klubbene

3. **Filmklipp/slides** til bruk i NTF/NFF sitt program for «Garderobepraten».

Samarbeidspartnerne har en felles ambisjon om å spre samme tilpassede konsept etter hvert i lavere divisjoner og til breddefotballen i fremtidige faser.

7.5. Gamban - "Pengespillfilter"

Pengespillfilteret Gamban kan være et viktig hjelpemiddel for problemspillere til å slutte helt med pengespill. Filteret er en gratis tjeneste til spillere og pårørende som ønsker å fjerne tilgang til pengespilltilbud på nett/mobil, med valgfri varighet (180 dager, 1, 3 og 5 år). De aller fleste velger 5 år. Tjenesten må fysisk installeres og aktiveres på enheten man ønsker skal ha filter, og kan ikke slettes fra enheten før filterets valgte varighet utløper. Hver lisens kan aktiveres på inntil 15 enheter (i husstander med behov for filter, er det vanlig av flere enheter aktiverer tjenesten på en og samme lisens).

Norsk Tipping med samarbeidspartnere har ved årsskiftet aktivert ca. 1254 Gambanlisenser. Utdelingen av lisenser i 2022 fordeler seg slik:

- Hjelpelinjen: 270 stk. lisenser (309 totalt siden oppstart i 2021)
- Spillavhengighet Norge: 200 stk. lisenser (766 stk. siden 2019)
- Norsk Tipping (proaktive samtaler): 24 stk. lisenser (179 stk. siden 2019)

Norsk Tipping har sett en reduksjon i egen utdeling av lisenser mot spiller/pårørende. Dette kan skyldes at Norsk Tipping jobber mer forebyggende og ikke nødvendigvis er i kontakt med like mange av de med mest alvorlige spilleproblemer som ofte spiller hos utenlandske spillselskap. Både Hjelpelinjen og Spillavhengighet Norge er begge i kontakt med flere av disse, og som i hovedsak knytter egne spilleproblemer til et ulovlig spilltilbud. Tilbudet er nå etter hvert blitt godt kjent i disse miljøene.

8. OPPFØLGING AV TILTAK FRA KUD/GENERALFORSAMLINGEN OG LOTTERITILSYNET

Lotteritilsynet foreslo flere konkrete områder som Norsk Tipping skulle følge opp i Lotteritilsynets rapport til Norsk Tippings generalforsamling i 2022. De fleste av disse var rettet mot KongKasino. Norsk Tipping støtter Lotteritilsynets bekymring når det gjelder kasinospill og selskapet mener at det samlede utfordringsbildet rundt kasinospillene er adressert på overordnet nivå i selskapsstrategien og arbeidet med balanserte kanaliseringsmål.

Norsk Tipping opplever at kontakten med Lotteritilsynet i 2022 rundt arbeidet med disse områdene har vært god. Lotteritilsynet er blitt holdt orientert om arbeidet både muntlig gjennom kontaktmøter, og skriftlig gjennom en rapport oversendt 14.10.2022.

Områdene Lotteritilsynet pekte på er gjengitt under med Norsk Tippings overordnede kommentarer

- Vi foreslår at enerettsaktørene i samarbeid utarbeider likelydende og relevant informasjon om faresignal og hvilke helseskader overdreven spilling kan ha for den enkelte spiller og pårørende.
Kommentar:
Det er etablert gode samarbeidsformer med Rikstoto og et eksempel er at begge selskapene bruker nå samme «Spill-med-måte»-symbol i sin markedsføring
- Digitaliseringstrendene peker i en tydelig retning og det er mobiltelefonen som er løsningen for de fleste når netthandel- og underholdningsbehov skal dekkes. Vi ber om at Norsk Tipping tester effekten av å fjerne Kongkasino fra innloggingssiden i appen.
Kommentar:
Dette tiltaket er beskrevet i kapittel 6.5.1 Fjerning av inngangen til KongKasino fra forsiden
- Lotteritilsynet foreslår at Norsk Tipping evaluerer effekten av obligatorisk pause etter spill i en time og kartlegger forbedringstiltak.
Kommentar:
Dette er beskrevet i kapittel 6.5.3 Tidsberegning av 15 minutters pause, hvor et forbedringstiltak på måten tidsberegningen gjøres har vært nødvendig.
- Lotteritilsynet ber Norsk Tipping kartlegge og rapportere om behovet for antall spilltitler i Kongkasino.
Kommentar:
Norsk Tipping ønsker mer kunnskap om effekten av antall titler. Selskapet ønsker derfor å gjennomføre A/B tester for å kunne kartlegge eventuelle effekter av forskjellig antall titler. Første steg i å få gjennomført slike A/B tester er å innføre krav om obligatorisk innlogging for å komme inn i KongKasino-lobbyen. Det ble innført i desember 2022. Norsk Tipping har per i dag et ambisjonsnivå på rundt 350 spill totalt i porteføljen. Selskapet forventer at innsikt om effektene av eksponeringen av forskjellig antall spill, vil kunne påvirke behovet for antall spill i porteføljen. I tillegg vil også endringer i konkurransesituasjonen kunne påvirke behovet for antall spilltitler
- Lotteritilsynet oppfordrer Norsk Tipping til å redusere avsetning til Jackpot gevinster i Kongkasino for å unngå at høye premier trigger til mer intensivt spill.
Kommentar:
Norsk Tipping har redusert Jackpot gevinstene på Kongkasino til maks 5 millioner kroner fra 1. januar 2023, noe som også er i samsvar med ny pengespillforskrift § 32. I tillegg vurderer Norsk Tipping å justere ned vektingen av jackpot i kasinolobbyen ved å fjerne menygruppen «Jackpotspill».
- Lotteritilsynet ber Norsk Tipping om tilbakemelding på gjennomført evaluering av pauseverktøyene.
Kommentar:
Norsk Tipping har utviklet og testet forbedringer av pauseverktøyene som vil bli satt i produksjon senest i løpet av februar 2023.

9. NORSK TIPPINGS VURDERING

I et ansvarlighetsperspektiv har 2022 vært et bra år for Norsk Tipping og spillerne. Etter at befolkningsundersøkelsen i 2019 viste at omfanget av pengespillproblemer hadde økt, har selskapet gjennomført en rekke grep. Den justerte strategiplanen pekte enda tydeligere på viktigheten av ansvarlighet gjennom målsettingen «Bidra aktivt til et samfunn med mindre spilleproblemer» som kamp nummer en. Denne ambisjonen ble konkretisert gjennom selskapets mål- og virksomhetsplan både i 2021 og i 2022, noe som har medført en større felles forståelse og kraft i hele organisasjonen i retning av målsettingen.

Nå er det slik at både befolkningsundersøkelsen og samtalestatistikker fra Hjelpelinjen viser at det ikke er kun Norsk Tipping som har bidratt til en økning i spilleproblemer, men at de ulovlige spillselskapene antagelig har bidratt betydelig. For å kunne redusere problemspill i Norge i en slik situasjon er kanalisering viktig. Samtidig har Norsk Tipping satset på å bruke sin dominerende posisjon til å prøve å bevege spillmarkedet i grønn retning, kombinert med å styrke ansvarlighetsrammeverket rundt kasino- og sportspill. Selskapets indikatorer tyder på at dette har vært en vellykket strategi og at enerettsmodellen virker godt i henhold til formålet med å forebygge spilleproblemer i Norge.

2022 har også vært preget av endringer i reklamesituasjonen for pengespill på lineær TV. Det gir naturlig nok forventninger til at Norsk Tipping tilpasser sin markedsføring til det som er nødvendig for å kanalisere spillelyst. Det at tyngdepunktet i spillmarkedet målt i netto spillomsetning, har flyttet seg litt i grønn retning, skyldes sannsynligvis at selskapet har hatt en god og balansert synlighet med fokus på de grønnere spillene. Dette er viktig for å dempe en naturlig trend mot raskere spill som sees ellers i verden. En medvirkende årsak er det faktum at Norsk Tipping gjennom sine ansvarlighetstiltak klarer å dempe omsetningen på de røde spillene i forhold til hva de kunne ha vært.

Selskapet er meget fornøyd med å ha oppnådd et positivt resultat for Playscanindeksen i 2022 etter et historisk sterkt resultat i 2021. Det var forventet at det ville være vanskelig å gjenta det i 2022 fordi Playscanindeksen nulles ut ved årsskiftet, noe som ville ha betydd en ytterligere bevegelse i grønn retning fra et allerede høyt nivå. Det at Playscanindeksen viser en bevegelse i grønn retning også i 2022, er en tydelig indikasjon på at de tiltakene selskapet og myndighetene har gjort, har hatt god effekt med tanke på å snu trenden med økte spilleproblemer i Norge. Norsk Tipping er også stolt over utviklingen av det nyskapende tiltaket Spillepuls og de lovende resultatene det har vist hittil. Spillepuls fikk i 2022 prisen for beste innovasjon av European Lotteries. Dette er en internasjonal innovasjonspris som er generell og ikke bare for ansvarlighetstiltak. Det viser at Norsk Tipping lykkes med ambisjonen om å være verdensledende på ansvarlighet.

Norsk Tipping vil også trekke frem at resertifiseringen i henhold til EL Responsible Gaming standarden bekrefter at ansvarlighet er godt integrert i hele selskapet. Det er meget sterkt at selskapet oppnådde hele 1100 av 1100 mulige poeng i en slik omfattende sertifisering. Dette er et resultat av et langsiktig og bevisst fokus på ansvarlighet i Norsk Tipping. Alt dette gir et godt utgangspunkt for det videre arbeidet med å forebygge spilleproblemer i Norge.