Norsk Tipping

Kristin Edvardsen Måsø er en av kundekonsulentenen som jobber fulltid med å ringe risikokunder i Norsk Tipping. Foto: Silje Bye Vangen

13-03-2017 15:04 CET

Den andre telefonen fra Hamar

Du har sikkert hørt om «telefonen fra Hamar» hvor heldige nordmenn får beskjeden de har drømt om: «Gratulerer – du er blitt Lotto-millionær!». Men har du også hørt om «den andre telefonen» fra Hamar?

Av Tanja Sveen, Rådgiver for ansvarlig spill i Norsk Tipping

Hver uke ringer vi i Norsk Tipping nemlig til kunder vi er bekymret for. Det er spillere som har tapt forholdsvis mye penger hos oss det siste året, eller som spiller på en måte som kan tyde på risikable spillevaner.

Hvorfor gjør vi dette?

Befolkningsundersøkelsen fra 2015 viser at det er 34 000 problemspillere og 88 000 såkalt moderate risikospillere i Norge. Vi vet at mange av disse er kunder hos oss i Norsk Tipping. Målet vårt med å ta direkte kontakt, er å gjøre dem bevisst på både pengebruk og spillevaner. Det er lettere å ta tak mens et problem er lite enn etter at det har fått vokse seg stort.

Alle slags spillere

Vi møter hele spekteret av kunder når vi ringer - de fleste er vanlige mennesker. Ofte kan de fortelle om vanskelige livshendelser, og at spill som følge av det har tatt mer og mer overhånd. Noen enkeltpersoner har store og sammensatte problemer i livet sitt, hvor spill er ett av dem. Iblant viser kunden seg å representere et spillelag med kompiser, slik at tapet per spiller ikke er så stort likevel. Og, blant de hellige unntakene: Mannen i førtiåra som tjente ti millioner i året og hadde god kontroll på hvor mye han brukte. Han lo litt, men takket likevel for at vi ringte og «passet på».

Faktasjekk: Hvor mye penger har du brukt?

Ett av de første spørsmålene vi stiller er om de vet hvor mye penger de har brukt på spill hos oss det siste året. Når de har svart, forteller vi hvor mye penger som faktisk har gått til spill. Det er ikke uvanlig at kunden tror at han har tapt under halvparten av det han faktisk har tapt. Mange får seg en tankevekker.

En del av dem har allerede hatt en litt dårlig magefølelse før vi ringer. Over tid har det blitt mer og mer fokus på spill. Pengene strekker ikke til i hverdagen. Mange åpner seg og forteller om tøffe tak i livet, hvor spill er blitt en trøst eller flukt i en vanskelig livssituasjon. Noen håper på storgevinsten som skal endre på alt.

Endring

Mange gir uttrykk for at det er en «lettelse» å få fakta på bordet. Det blir lettere å ta tak – i stedet for å skyve det foran seg. Samtalen blir en god anledning til å gjøre en endring. Mange velger å sette ned spillegrensene sine, slik at de ikke kan spille for mer enn det de faktisk har råd til. Noen

velger å utestenge seg – de trenger å slutte å spille helt. Og noen har behov for veiledning om hvor de kan få hjelp og støtte på veien videre.

Hva synes kundene om at vi ringer?

Vi var veldig spente på hva kundene ville synes om å bli oppringt om dette temaet. Ville de bli provosert? Synes at vi blandet oss inn i private forhold? At vi er dobbeltmoralske når vi først selger spill for etterpå å ta kontakt fordi vi er bekymret?

I samtalene spør vi alltid om tilbakemelding: Hva synes du om at vi gjennomfører slike samtaler?

- 8 av 10 synes det er positivt
- 1,5 av 10 er nøytrale
- 0,5 av 10 synes det er negativt

Kundene opplever altså at samtalen er nyttig. Det er en vekker å få fakta på bordet. Mange uttrykker takknemlighet over at vi bryr oss, slik som denne 35-åringen sier det: «Jeg er glad for at dere bryr dere – og ringer for å følge meg opp – i stedet for å selge spill».

Har du oversikt?

Lurer du på hvor mye penger du har brukt på spill hos oss det siste året? Da kan du først skrive ned hva du tror du har brukt, og så kan du logge deg på www.norsk-tipping.no og sjekke Spillregnskapet ditt. Hvor god oversikt har du?

Kilder:

Omfang av penge- og dataspillproblemer i Norge 2015, Universitetet i Bergen

---

Norsk Tipping er et statlig selskap med enerett på en rekke pengespill på det norske markedet.

Hovedoppgaven Stortinget har gitt Norsk Tipping er å forebygge problemer som kan følge av pengespill, gjennom å kanalisere nordmenns spillelyst inn mot et offentlig kontrollert spilltilbud.

Hele overskuddet går til samfunnsnyttige formål.

Siden 1948 har Norsk Tipping bidratt med cirka 200 milliarder kroner (prisjustert) til samfunnsnyttige formål.

Vi gir drømmen en sjanse!