



Bjørn Helge Hoffmann (innfelt), er fagsjef for ansvarlig spill i Norsk Tipping.

02-10-2017 11:27 CEST

Totalgrensen ett år etter: Slik har det gått

Ett år etter at Norsk Tipping innførte totalgrensen for tap, har selskapet tapt nesten 150 millioner kroner. Det er akkurat som planlagt

Av Bjørn Helge Hoffmann, fagsjef ansvarlig spill

2. oktober har totalgrensen vært i drift i nøyaktig ett år, og det er naturlig å se nære på hvordan vårt suverent viktigste forebyggende tiltak har fungert i praksis.

Ved lansering var dette en innovasjon i bransjen, Norsk Tipping var det første spillselskapet i verden som innførte en slik universalgrense for tap på tvers av

alle spill og kanaler. Internasjonalt var det knyttet spenning til hvorvidt dette ville fungere godt både for selskapet og for kundene. Derfor er det ekstra fint å kunne dele erfaringene våre etter ett års drift.

Kort oppsummert fungerer totalgrensen slik: Alle som spiller såkalte risikospill på nett, er nødt til å sette en egen grense for hvor mye penger de kan tape i måneden på alle spill hos Norsk Tipping. Grensen kan maksimalt settes til 20 000 kroner. Maks grensen gjelder for absolutt alle våre to millioner kunder, men kunder som bare spiller lavrisikospill som lotterier må ikke legge inn en egendefinert tapsgrense.

En halv million

Like før ettårsdagen for totalgrensen passerte vi 500 000 kunder som har satt en egendefinert maksgrense. Det er litt flere enn vi hadde regnet med, men reflekterer godt den andelen av kundene våre som spiller såkalte risikospill på nett. Og, slik vi forutså, har de aller fleste satt tapsgrensen sin mye lavere enn maksimalgrensen på 20 000 kroner. Her er noen nøkkeltall.

- Gjennomsnittlig setter de sin grense til 4800 kroner per måned
- Mer enn 60 prosent setter sin grense lavere enn 4000 kroner per måned
- Ca. 9 prosent (ca. 45 000 spillere) har satt grensen sin til maksbeløpet på 20 000 kroner.
 - Av dem er det kun ca. 1000 spillere som faktisk når, eller er i nærheten av maksgrensen per måned. 80 prosent av disse spillerne er risikospillere
 - Det er totalt ca. 5 prosent av spillerne som når sine grenser eller er nær ved å nå dem.

Andre funn

Kundene våre har tatt godt imot endringen. Vi har gjennomført egne undersøkelser i ettertid, og åtte av ti svarer at de mener tiltaket er godt og forstår hvorfor det er nødvendig med slike grenser.

Vi har heller ikke opplevd noen kundeflukt. At så få har satt grensen sin til maksimalbeløpet tyder på at det store flertallet ikke har behov for «friheten» til å satse mer.

Risikospillerne taper mindre. Dette synes best på sportsspillene våre på nett,

hvor det tidligere kun var Liveoddsen som hadde grenser.

De cirka 1000 kundene som når maksgrensen på 20 000 i måneden, har vi mulighet til å følge opp gjennom et annet av våre forebyggende tiltak, som er direkte kontakt med risikospillere på telefon. Dette kan du lese mer om i fagbloggen [«Den andre telefonen fra Hamar»](#)

Lekkasjen til andre spilltilbydere har vært svært liten. Vi har gjennomført egne kundeundersøkelser som viser at ni av ti spillere stopper når de har nådd grensen sin. De går ikke videre og spiller hos andre tilbydere, men venter til grensene nullstilles ved månedsskiftet.

Det aller viktigste er at spillerne selv er blitt bevisste på hvor mye penger de faktisk bruker. Det er så lett å miste oversikt når innsatsene av og til ender med gevinst, og av og til med tap. Med bedre oversikt får de også bedre kontroll.

Utfordringer

Det vi var aller mest spent på da vi rullet ut prosjektet i fjor, var både kundemottagelsen og de tekniske løsningene. Fra 2.oktober måtte hver enkelt transaksjon sjekkes opp mot kundens totalgrense før den kunne gjennomføres. Norsk Tipping har flere milliarder transaksjoner i året, så dette krevde enormt mye av systemene våre. Takket være et stort forarbeid har det gått bra.

Helt i starten bommet en del kunder ved å sette grensen sin for lavt, og fikk seg en overraskelse når de ikke fikk levert sin femukers lottokupong. De fleste av disse kunne vi hjelpe, takket være en godt forberedt og godt bemannet kundeservice.

Det som kanskje har vært mest krevende i hele prosjektet, er å kommunisere for omverdenen at totalgrensen er noe annet enn maksimalbeløpet på 20 000 kroner. Det er det faktum at du selv må inn og definere hvor mye du har råd til å tape som har den dokumenterte forebyggende effekten. Når 20 000 ble valgt som maksgrense, var det fordi summen var lav nok til å være skadebegrensende for dem som virkelig sliter. Samtidig var den høy nok til ikke å skape et unødvendig insentiv til å enten prøve å omgå grensen eller «jage» kunder som spiller mye til andre spilltilbydere uten et sikkerhetsnett.

Veien videre

For oss er det viktig å utvikle våre forebyggende tiltak basert på kunnskap. Det er en av grunnene til at Norsk Tipping har inngått en langsiktig avtale med Nottingham Trent University og Mark Griffiths som er en av verdens mest anerkjente forskere innenfor spilleavhengighet. Vi er nå i gang med et stort forskningsprosjekt hvor man ser på både forebyggende og skadebegrensende effekter av totalgrensen. Dette vil gi oss verdifull innsikt og kunnskap for videreutvikling.

Forebygging av spilleproblemer er Norsk Tippings største oppgave. Når vi i det hele tatt har mulighet til å innføre et så radikalt og kostbart tiltak, er det fordi staten har gitt Norsk Tipping et krystallklart mandat. Vi er forpliktet til å selge spill på en måte som ikke gjør skade på folk. Både vi og eierne våre visste at hvis totalgrensen virket som den skulle, ville vi tjene mellom 110 millioner og 150 millioner kroner mindre i året enn vi kunne ha gjort. Det er prisen å betale for å oppnå bedre kundebeskyttelse.

Derfor er ettårsdagen for totalgrensen en god dag for oss i Norsk Tipping.

[Les flere av våre fagblogger her.](#)

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!

Kontaktpersoner



Bjørn Helge Hoffmann

Fagsjef

Ansvarlig spillvirksomhet

bjorn-helge.hoffmann@norsk-tipping.no

95182615