

Samtalestatistikk 2024

Hjelpelinja for speleavhengige



 **Hjelpelinjen**
Er spill blitt et problem?

Innholdsfortegnelse

1. Samandrag	3
2. Innleiing	4
3. Samtalene og meldingane til Hjelpelinjen	5
4. Samtaler og meldingar frå eller om spelarar	7
5. Dei som ringer eller sender meldingar	10
6. Om spelarane	13
7. Pengespel	16
8. Konsekvensar for spelar (pengespel)	23
9. Dataspel	25
10. Vedlegg	27



1. Samandrag

I 2024 vart det gjennomført 836 telefonsamtaler /chattar frå eller om spelarar. Det er stabilt, det var 831 samtaler året før. Kasinospel har blitt endå meir dominerande når ein spelar oppgir kva som er hovudårsaka til pengespelproblema. Der nest kjem oddsspel. Det er framleis spel hos ein utanlandsk tilbydar som oftast er nemnd når ein spelar har problem med kasino- eller oddsspel. For dei fleste andre spela er det stabilt kor mange som tek kontakt.

Andelen chat- samtaler er noko høgare i 2024 samanlikna med 2023, og tendensen til at det er yngre personar, og i større grad spelarane sjølve som tek kontakt på chat held fram. Chat- tenesta vart innført i 2020, med intensjon om å senke terskelen for å ta kontakt, og å nå ei yngre målgruppe.

Her er nokre hovudtal frå 2024:

- Tal samtaler om spelarar er stabilt og 835 i 2024
- Tal samtaler om pengespel gjekk litt opp frå 756 til 774 i 2024
- Førstegangssamtaler om pengespel gjekk med 13 prosent, (frå 506 til 439)
- Tal samtaler om dataspel er stabilt, 87 i 2024
- I pengespel er andel kvinner og menn i førstegongs- samtalene stabil på høvesvis 11 og 87 prosent

I tillegg har Hjelpelinja motteke meldingar på e-post. Talet på meldingar om spelarar har gått ned frå 213 i 2023 til 184 i 2024. Svært mange av desse gjeld gambling- filteret Gamban, som blokkerer mobiltelefon, PC eller nettbrett frå pengespelsider om ein lastar filteret ned.

Det er mest menn som blir omtalt med pengespelproblem, og i 2024 er 87 prosent av desse menn.

- Kvinner har i størst grad problem med kasinospel, der nest bingospel
- Menn har i størst grad problem med kasinospel, der nest oddsspel
- For spelarar med pengespelproblem er snittalderen 32 år. For spelarar med dataspelproblem er snittalderen 20,8 år. Det er i år spelarane sjølve som i størst grad tek kontakt om speleproblem. Denne tendensen er endå tydelegare på chat enn på telefon.

Som tidlegare år, er det oftast ein pårørande som tek kontakt om dataspel. Spelarane er også i snitt yngre enn dei som spelar pengespel, og andelen menn eller gutar er større enn for pengespel.

Hjelpelinja si nettside opplever eit nytt år med vekst i trafikken. I vedlegget går det fram at det har vore ein auke på 30 prosent det siste året. Det er likevel stor fluktfrekvens, og det reelle brukarbesøket er mykje lavare. Blå Kors driv Hjelpelinja, og ein kan no også kome til hjelpelinjen.no frå Blå Kors sine nettsider.

2. Innleiing

Hjelpelinja for speleavhengige har vore i drift sidan 28. april 2003.

Målsettinga med Hjelpelinja er:

- Hjelpe menneske i krise
- Vise veg til anna hjelp, mellom anna behandling
- Samle informasjon om speleproblem

Hjelpelinja blir driven av Blå Kors på oppdrag frå Lotteritilsynet. Lotteritilsynet har resultatansvar og ansvar for informasjon og marknadsføring, medan svartenesta på chat, telefon og e-post fysisk er lagt til Blå Kors si avdeling på Kjonerud kompetansesenter på Hamar. Tenesta er driven av helsepersonell som har spesialkompetanse.

Telefontenesta på Hjelpelinja er open for samtaler frå 09.00 til 18.00 på kvardagar. Chat- tenesta er open frå klokka 11.00 til 15.00 kvardagar. Hjelpelinja tek også imot meldingar på e-post. Slik er det mogleg å nå Hjelpelinja også utanfor opningstidene.

Samtalestatistikken er utarbeidd på grunnlag av informasjon frå samtalene og meldingane som vart mottekne i 2024. Samtalene føl ikkje ein fast struktur sidan det er dei som tek kontakt som i stor grad avgjer innhaldet i samtalene. Difor har vi ikkje like mykje informasjon frå kvar innringar. Det same gjeld for meldingar, og dette gjer at statistikkane på fleire område ikkje har data frå alle som tek kontakt.

Registrerte data gjev likevel viktig informasjon om speleproblem, og er ein peikepinn på korleis speleproblem utviklar seg i befolkninga.

I deler av statistikken vil vi slå saman telefon- og chatsamtalene til éin kategori, samtaler frå eller om spelarar. Samtalene der det er tovegs kommunikasjon gir fleire opplysningar enn e-postar om til dømes spelevarar, kva spel som blir spelt, konsekvensar og kva hjelp som trengs.

I nokre av dei mest detaljerte statistikkane er det få samtaler i einskilde kategoriar.

Om vi då har data frå berre ein personar, vil dette bli vist som om vi ikkje har data, dvs. 0 eller 0 prosent. Der det er hensiktsmessig vil likevel kategoriar med svært få data (1 eller 2) bli slått saman med andre nærliggande kategoriar.

Hjelpelinja mottek også samtaler om spel som ikkje blir rekna som pengespel. Opplysningar om slike spel blir presentert for seg. Her blir desse spela omtalt som dataspel.

Statistikkheftet for 2024 er den 21. årlege statistikkpakken frå Hjelpelinja.

3. Samtalene og meldingane til Hjelpelinjen

Samtalen/chatten gjeld	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	pst
Enkeltpersonar med speleproblem	811	757	716	767	825	831	836	41 %
Andre seriøse kontakter/chattarar	91	43	81	92	92	99	75	3 %
Feilringingar / useriøse	1 438	1514	2954	4151	3385	2036	1848	69 %
Sum	2 340	2314	3751	5010	4557	2966	2759	100 %

I 2024 vart det gjennomført 836 samtaler/chattar frå eller om spelarar. Dette er ein auke på

5 samtaler frå året før. Sidan 2023 har talet på samtaler/chattar om pengespel auka med tre prosent (frå 756 til 774). Samtaler om dataspel er stabilt, 88 i 2023 og 87 2024.

I tillegg tok Hjelpelinja imot 75 andre oppringingar/chatsamtaler frå andre seriøse innringarar.

Hjelpelinja mottok ein del feilringingar eller useriøse samtaler. I 2024 utgjorde slike samtaler 67 prosent, ein reduksjon frå 69 prosent i 2023. Desse samtalene er korte, men utgjør likevel nesten 9 prosent av total samtaletid. Dei aller fleste er ikkje useriøse eller tulletelefonar, men samtaler der innringar eigentleg skulle ringe eit spelselskap, og oftast er dette Norsk Tipping.¹ Selskapet har siste året gjort endringar for å hindre at kundar misoppfattar telefonnummeret til Hjelpelinja med Norsk Tipping sin kundeservice.

Tabellen under viser både telefonsamtaler, chattar og meldingar som er mottokne dei tre siste åra.

	2022	2023	2024
Telefonsamtaler om spelar	617	626	586
Andre seriøse telefonsamtaler	49	54	54
Totalt seriøse samtaler	666	680	640
Chattar om spelar	208	205	250
Andre seriøse chattar	21	17	21
Totalt seriøse chattar	229	222	271
E-postar om spelar	255	213	184
Andre seriøse e-postar	22	28	10
Totalt seriøse e-postar	277	241	194
Henvendelsar om spelar	1080	1044	1020
Andre seriøse henvendelsar	92	99	85
Totalt seriøse henvendelsar	1172	1143	1150

E-posttenesta er eit supplement til telefon- og chattenesta og er ei moglegheit for å ta kontakt med Hjelpelinja også utanfor opningstidene.

¹ Telefonar om Norsk tipping gjekk opp med 359 frå 2023 til 2024, men frå eit lågare nivå enn på fleire år.

I løpet av 2024 er det mottatte 184 e-postar om enkeltspelarar (213 i 2023) og 10 andre seriøse meldingar (28 i 2023). I dei fleste analysane blir desse haldne utanfor fordi mange tidlegare har vore i kontakt med Hjelpelinja. Dei fleste e-postane handla om å få filteret Gamban, som blokkerer ein spelar frå alle pengespelselskap på mobil, PC og nettbrett.

Av seriøse e-postar er kontaktar om einskildspelarar 94 % i 2024, medan tilsvarende del er 91 prosent for telefonsamtaler og 92 prosent for chat-samtaler.

Nettsida www.hjelpelinjen.no hadde 197 467 besøk i 2024. Gjennomsnittleg var det snitt 16 456 besøk i månaden. I 2023 hadde nettstaden 131 755 brukarar.

Seriøse samtaler²	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Spelarar	35 %	38 %	49 %	54 %	53 %	54 %	56 %
Pårørande/venner	53 %	54 %	48 %	44 %	45 %	38 %	41 %
Profesjonelle	2 %	1 %	2 %	2 %	2 %	1 %	1 %
Arbeidsgjevarar	1 %	1 %	1 %	1 %	0,6 %	0,3 %	0,2 %
Ukjent	9 %	4 %	1 %	0 %	0 %	6,2 %	0 %
Andre	0 %	1 %	0,3 %	0 %	0,2 %	0,4 %	1 %
Sum	100 % (902)	100 % (800)	100 % (716)	100 % (767)	100 % (826)	100 % (902)	100 % (835)

I 2024 var 56 prosent av samtalene/chattane frå ein spelar. Det har halde seg godt over 50 prosent dei fire første heile åra chat- tenesta har eksistert. Pårørande stod i 2024 for 39 prosent og venner for 2 prosent.

Ein del av dei seriøse samtalene (75 i 2024) er tekne ut av den vidare gjennomgangen. Dette er samtaler av meir generell karakter, for eksempel med journalistar og helsepersonell der samtalene ikkje handlar om einskildspelarar. Desse samtalene inngår som ein naturleg del av den daglege drifta av tenesta, men er ikkje relevant i statistisk analyse av spelarar og problema deira. Samtalene er kort omtalt i vedlegg.

² Fram til og med 2019 var seriøse samtaler basert på innringarar på telefon. Frå og med 2020 blir telefonsamtaler og chatsamtaler telt saman.

4. Samtaler og meldingar frå eller om spelarar

Dette er samtaler på telefon eller chat der spelarar, eller andre på vegner av spelarar, har teke kontakt med Hjelpelinja.

Samtaler per måned

Samtaler frå eller om enkeltspelarar	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Januar	95	51	70	82	70	99	93
Februar	71	59	52	69	54	56	82
Mars	75	72	48	71	75	84	67
April	85	67	45	52	67	38	72
Mai	44	49	54	40	56	79	53
Juni	50	55	51	70	47	44	52
Juli	63	44	61	55	58	57	68
August	84	73	69	63	82	57	59
September	68	85	73	82	74	65	75
Oktober	64	99	64	66	73	86	97
November	67	56	69	61	96	90	56
Desember	45	47	60	56	74	76	62
Totalt	811	757	716	767	826	831	835

Sidan starten i 2003 har Hjelpelinjen motteke 22 917 telefon-samtaler som handlar om spelarar, og 1054 chat-samtaler.

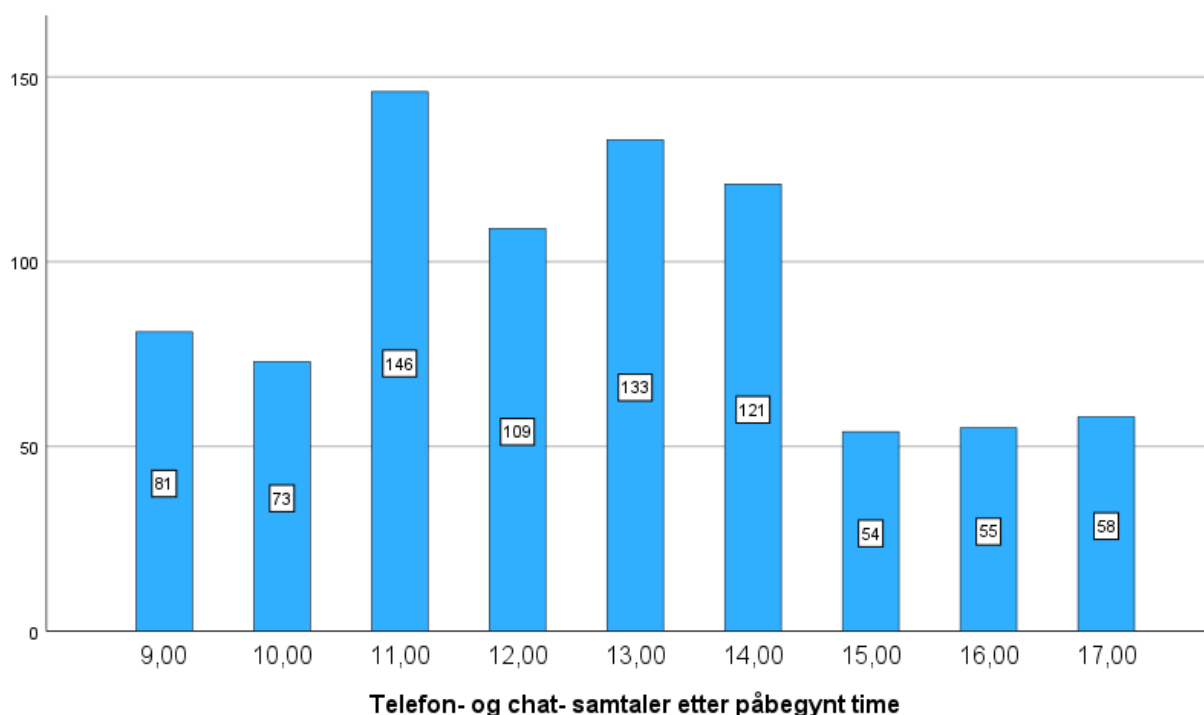
Gjennom 2023 har hjelpetelefonen vore open for telefonar frå 09.00 – 18.00 alle kvardagar. I tillegg har chat-tenesta vore opa alle kvardagar frå 11.00 – 15.00.

Under viser vi trafikken per vekedag og per time.

Samtaler, chat-samtaler og meldingar per vekedag i 2024

Frå eller om spelarar	Telefon		Chat-samtaler		E-postar	
	tal	prosent	tal	prosent	tal	prosent
Mandag	138	24 %	53	21 %	40	22 %
Tirsdag	144	25 %	63	25 %	30	16 %
Onsdag	104	18 %	42	17 %	43	23 %
Torsdag	90	15 %	50	20 %	21	11 %
Fredag	108	19 %	42	16 %	28	15 %
Lørdag	-	-	-	-	10	5 %
Søndag	-	-	-	-	12	7 %
Totalt	585	100 %	250	100 %	184	100 %

Mandagar og tysdagar har flest telefonsamtaler, så går tal samtaler noko nedover utover i veka. Chat-samtalene og meldingane er meir spreidde over heile veka, sjølv om det er flest tidleg i veka.



Lengde på telefonsamtalene i 2024

Samtalene er spreidde over heile opningstida, og det er flest samtaler midt på dagen.

	Middels varigheit (median)	Gjennomsnittleg varigheit	Tal samtaler ³	Total tidsbruk for samtalene	Total tidsbruk i prosent
Samtaler som handlar om spelarar	26 min	29 min	581	278 timer	89 %
Andre reelle samtaler	1 min	3 min	105	5 timer	2 %
Useriøse eller feilringingar	1 min	1 min	1607	27 timer	9 %
Totalt alle typar samtaler			2193	310 timer	100 %

Samtaler frå eller om spelarar varte i snitt i 29 minutt. Den lengste varte i 1 time og 57 minutt. Andre seriøse samtaler, for eksempel frå media, behandlarar eller støttegrupper varte gjennomsnittleg i 3 minutt.

Useriøse telefonar eller feilringingar har ei snittvarigheit på eitt minutt. Desse utgjorde i 2024 73 prosent av samtalene og utgjorde 9 prosent av reell samtaletid ved Hjelpelinja.

³ For å utelukke samtaler med feilregistrert varigheit er samtaler om spelarar ikkje med om dei er registrert med varigheit over 2 timer. Samtaler om spelarar over 1 time har skjedd. Andre seriøse samtaler er utelukka dersom dei er registrert med varigheit over 1 time. Feilringingar og useriøse samtaler er ikkje med om dei er registrert med varigheit over 15 minutt. 2 samtaler er utelukka.

Hjelp som er gitt i samtalene/meldingane

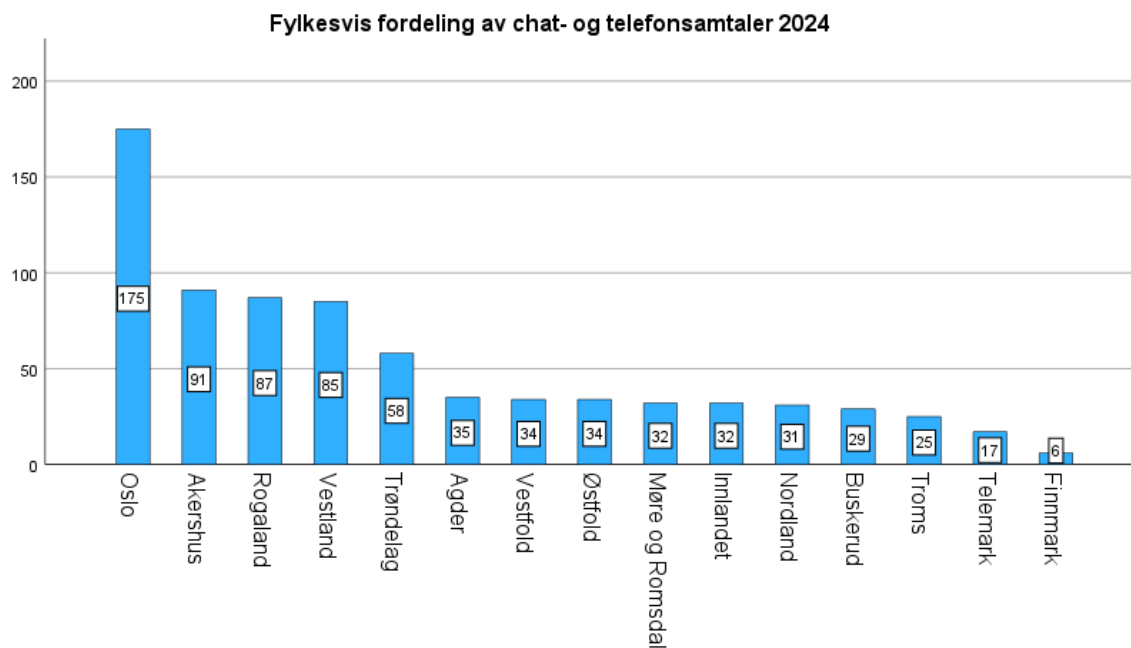
	2023			2024		
	telefon	chattar	e-postar	telefon	chattar	e-postar
Generell informasjon	87 %	89 %	27 %	87 %	86 %	43 %
Støtte/retteiing	84 %	75 %	13 %	82 %	71 %	19 %
Informasjon om behandling	60 %	48 %	18 %	65 %	52 %	34 %
Økonomisk rådgjeving	42 %	38 %	12 %	48 %	36 %	29 %
Oppfølging	19 %	10 %	8 %	8 %	3 %	5 %
Informasjon om sjølvhjelps- og støttegrupper	26 %	116 %	9 %	31 %	24 %	16 %
Annan informasjon	1 %	1 %	70 %	8 %	4 %	54 %
N (tal)	626	205	213	585	250	184

Det er oftast gitt generell informasjon samt støtte og retteiing. Ganske ofte er det også gitt informasjon om behandlingstilbod og økonomiske råd. Det er berre små forskjellar i kva hjelp det er gitt mellom telefon- og chatsamtaler.

Den som tek kontakt får alltid ei form for støtte eller retteiing. Men når samtalene og tilbakemeldingane har eit meir presist mål, er støtte/retteiing nødvendigvis ikkje registrert.

5. Dei som ringer eller sender meldingar

Gjennomgangen er avgrensa til spelarar eller dei som har teke kontakt på vegner av spelarar. Hjelpelinja har i tillegg motteke 54 andre seriøse samtaler, 21 chat- samtaler og 10 meldingar som ikkje er rekna med.



Flest samtaler kom frå Oslo, Akershus, Rogaland og Vestland. I tillegg er det 64 tilfelle der spelaren sitt heimfylke ikkje er registrert. Opplysningar om heimfylke kjem sjeldnare fram i e-postar. I 89 av 184 e- postar var heimfylke ikkje registrert. Flest e-postar kom frå Oslo (22) og Akershus (12).

Den vidare gjennomgangen er presentert i to delar:

Først viser vi resultat for spelarar med pengespelproblem. Her er det også nokre som i tillegg har problem med dataspel. Her er det totalt 538 telefonsamtaler, 236 chat-samtaler og 179 e-postar.

Deretter viser vi resultat for spelarar som har problem med dataspel. Her er det totalt 47 telefonsamtaler 14 chat-samtaler og 5 e-postar.

Kven ringer om spelarane?	Pengespel er problemspel	Dataspel er problemspel	Totalt
Spelarane sjølve	50 %	11 %	47 %
Pårørande	43 %	83 %	46 %
Vener	4 %	0 %	4 %
Profesjonelle (td.. lege eller sos.ktr.)	2 %	6 %	2 %
Arbeidsgjevar	0,4 %	0 %	0,3 %
Andre	1 %	0 %	1 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (tal)	538	47	585

Der pengespel er problemspel ringde spelarane sjølve i 50 prosent av samtale. Litt færre, 43 prosent, kom frå pårørande. For dei som har problem med dataspel, blir 83 prosent av samtale ringt inn av pårørande.

Kven chatar om spelarane?	Pengespel er problemspel	Dataspel er problemspel	Totalt
Spelarane selv	81 %	43 %	79 %
Pårørande	16 %	57 %	18 %
Venner	3 %	0 %	3 %
Profesjonelle (t.d. lege eller sos.ktr.)	0 %	0 %	0 %
Arbeidsgjevar	0 %	0 %	0 %
Andre/ukjent	0 %	0 %	0 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (tal)	236	14	250

Kven sender meldinger om spelarane?	Pengespel er problemspel	Dataspel er problemspel	Totalt
Spelarane selv	77 %	0 %	75 %
Pårørande/venner	15 %	100 %	17 %
Andre / ukjent	0 %	0 %	0 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (tal)	179	5	184

Meldingane som Hjelpelinja mottok gjeld oftast pengespel. Samanlikna med telefonsamtaler, blir chattar starta og meldingar sendt oftare av spelarar sjølve.

Tidligere samtale om samme spelar?	Pengespel er problemspel	Dataspel er problemspel	Totalt
Nei	67 %	83 %	68 %
Ja	28 %	13 %	27 %
Ikkje tema / usikker	5 %	3 %	1 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (tal)	756	71	827

II dei fleste telefon og chat-samtalene (59 %) er spelaren omtalt ved Hjelpelinja for første gong, og som det går fram er det også ein del samtaler der spelar eller andre har ringt før (15 %). Vi har ikkje tal på kor ofte dei eventuelt har ringt. Andelen der dette ikkje har vore tema har auka noko sidan 2023.

For pengespel har andelen førstegangssamtaler/chattar gått noko ned, frå til 67 % i 2023 til 57 % i 2024. For dataspel er andel førstegangssamtaler stabil, 83 % i 2023 og 82 % i 2024. 51 prosent av e-postane er i 2024 mottekne frå nokon som har sendt e-post før.

I store deler av samtalestatistikken er det gunstig å ikkje telje same spelar meir enn ein gong. Då blir utvalet avgrensa til samtaler eller meldingar der spelar er omtalt for første gong.

6. Om spelarane

88 prosent av chat- og telefonsamtalene er gjennomført om menn. Tabellen under viser alle samtaler der spelar sitt kjønn er registrert.

Spelaren sitt kjønn	Pengespel er problemspel	Dataspel er problemspel	Totalt
Kvinne	14 %	6 %	12 %
Mann	87 %	93 %	87 %
N (tal)	774	61	835 ⁴

For å unngå at spelarane blir talde fleire gongar, gjer vi i tabellane nedanfor ei avgrensing til førstegongs-samtaler der kjønn, alder, fødeland, sivil- /bustatus og hovudinntektskjelde er registrert.

Spelaren sitt kjønn	Pengespel er problemspel	Dataspel er problemspel	Totalt
Kvinne	11 %	8 %	11 %
Mann	88 %	92 %	88 %
N (tal)	438	50	488 ⁵

Spelararns alder	Pengespel er problemspel	Dataspel er problemspel	Totalt
Under 18 år	3 %	49 %	8 %
18-24 år	32 %	27 %	31 %
25-39 år	42 %	22 %	40 %
40-59 år	19 %	2 %	17 %
60 år og eldre	5 %	0 %	4 %
N (tal)	416	49	465 ⁶

Det er forskjellar i alder på dei som tek kontakt på chat og dei som tek kontakt på telefon. Først ser vi på alderen på chat- samtaler:

Spelaren sin alder (chat)	Pengespel er problemspel	Dataspel er problemspel	Totalt
Under 18 år	7 %	57 %	9 %
18-24 år	45 %	14 %	43 %
25-39 år	34 %	29 %	34 %
40-59 år	14 %	0 %	13 %
60 år og eldre	0 %	0 %	0 %
N (tal)	123	7	130

⁴ I 17 av samtalene oppga ikkje innringer kjønn.

⁵ I 6 av samtalene oppga ikkje innringer kjønn.

⁶ I 23 samtaler er ikkje alder registrert.

Spelaren sin alder (telefon)	Pengespel er problemspel	Dataspel er problemspel	Totalt
Under 18 år	2 %	48 %	8 %
18-24 år	26 %	29 %	27 %
25-39 år	45 %	21 %	42 %
40-59 år	21 %	2 %	19 %
60 år og eldre	6 %	0 %	5 %
N (tal)	293	42	335

Samanliknar vi aldersfordelinga mellom telefon og chat, ser vi at det først og fremst er aldersgruppa under 25 år at det er store forskjellar og denne aldersgruppa chattar oftare.

Blant spelarar med pengespelproblem er andelen menn 88 prosent, og 35 prosent er under 25 år. I 2023 var 33 prosent under 25 år. Ser vi på samtaler der problemet berre gjeld dataspel er andelen menn 92 prosent og 49 prosent av samtalene gjeld barn/ungdom under 18 år.

Spelarane sin snittalder er 30,8 år⁷ (N= 484), og snittalder på dei som tek kontakt på chat er 27,4 år (N=130) Snittalder for dei som tek kontakt på telefon er 32,1 (N=335)

For spelarar med pengespelproblem er snittalderen 32 år. For spelarar med dataspelproblem er snittalderen 21,2 år.

Snittalder for spelarar med pengespelproblem er 30,8 år for menn, og 41,8 år for kvinner.

Spelar fødd i Norge	Pengespel er problemspel	Dataspel er problemspel	Totalt
Ja	92 %	92 %	92 %
Nei	8 %	8 %	8 %
N (tal)	438	50	488

12 prosent av førstegangssamtalene som handlar om pengespelproblem gjeld ein spelar som ikkje er fødd i Noreg. Dette er ein noko lågare andel enn i 2022 då den var på 16 prosent. Vi har ikkje registrert opplysningar om kva fødeland desse spelarane har. For dataspelproblem gjeld ni prosent av samtalene ein spelar som ikkje er fødd i Noreg.

Spelar fødd utanfor Norge	2020	2021	2022	2023
	15 %	17 %	16 %	12 %

⁷ Snittalder er regnet ut på grunnlag av middelværdi i 5 års alderskategorier.

Spelaren sin sivile status/bustatus	Pengespel er problemspel	Dataspel er problemspel	Totalt
Bur åleine	17 %	10 %	16 %
Bur hos foreldre/andre føresette	15 %	70 %	21 %
Einsleg forsørgar	0,5 %	0 %	0,5 %
Einsleg	15 %	0%	13 %
Gift/sambuar	41 %	10 %	38 %
Kollektiv/forsvar/folkehøgskule e.l.	3 %	2 %	3 %
Ikkje tema/anna	8 %	8 %	8 %
N (tal)	438	50	488

Spelaren si hovudinntektskjelde	Pengespel er problemspel	Dataspel er problemspel	Totalt
Lønnsinntekt eiga	64 %	18 %	59 %
Lønnsinntekt andre i husstanden	3 %	24 %	5 %
Trygd eller andre støtteordn.	11 %	14 %	12 %
Studielån	12 %	12 %	12 %
Ikkje tema/anna	10 %	28 %	10 %
N (tal)	438	50	488

Der vi har kunnskap om sivil- /bustatus og inntektskjelde er 41 prosent av spelarar med pengespelproblem gift eller sambuande. 64 prosent av dei har eiga lønsinntekt. Spelarane av dataspel bur oftast heime hos foreldrene (70 %), og har andre i husstanden si lønsinntekt, eiga løn eller studielån som hovudinntektskjelde.

Frå meldingane

I tillegg til samtaler mottar Hjelpelinjen også e-postar. Kjønn og alder kjem ikkje så ofte fram i e-postane som i samtaler/chattar, men for meldingar som handlar om både pengespel og kjønn var 70 % om menn og 10 % kvinner. Andel kvinner er dermed noko høgare enn for samtaler og chat-samtaler.

Samanlikna med 2023

- Tal samtaler om pengespel har auka med 2 prosent (756 til 774)
- Førstegangssamtaler om pengespel gjekk med 13 prosent (frå 506 til 439)
- I pengespel er andel kvinner og menn i førstegongs-samtalene stabil på høvesvis 11 og 87 prosent
- Gjennomsnittsalderen for spelarar med pengespelproblem er heilt stabil.

7. Pengespel

Pengespel⁸ som er omtalt i samtalene

Ein del innringarar nemner fleire spel som problematiske.

Spel som er nemnt som problematiske	Alle samtaler		Blant 1.gangs samtaler	
	Tal	Prosent	Tal	Prosent
Kasinospel (nett)	485	63 %	288	66 %
Poker	67	9 %	39	9 %
Odds	168	22 %	93	21 %
Liveodds	103	13 %	61	14 %
Tipping ⁹				
Bingo ¹⁰	33	4 %	14	3 %
NT terminal (Belago)	3	0,4 %	3	0,7 %
Hestespel	17	2 %	10	2 %
NT terminal (Multix)	6	1 %	5	1 %
Lotto /Viking Lotto/EuroJackpot/Extra/Keno, Joker og Nabolaget	20	3%	5	1 %
Skrapespel	6	1 %	3	0,7 %
Andre pengespel	32	4 %	21	5 %
Gevinstautomatar	0	0 %	0	0 %
Pantelotteri	0	0 %	0	0 %
Kva pengespel er ikkje oppgitt	69	9 %	37	8 %
N (tal)		774		439

Nettkasino er oftast nemnt i samtalene. Andre spel som høvesvis ofte er omtalt er poker og odds (odds og liveodds). Dei fleste samtalene om poker gjeld spel på internett eller mobil, og er ikkje regulert spel i Noreg.

Som eit bilete på kva spel som er problematiske brukar vi resultatata frå førstegangssamtalene. Då unngår vi å telje same spelar fleire gonger.

⁸ Dei som utelukkande har nemnt dataspel (spel som ikkje er pengespl) er ikkje presentert her.

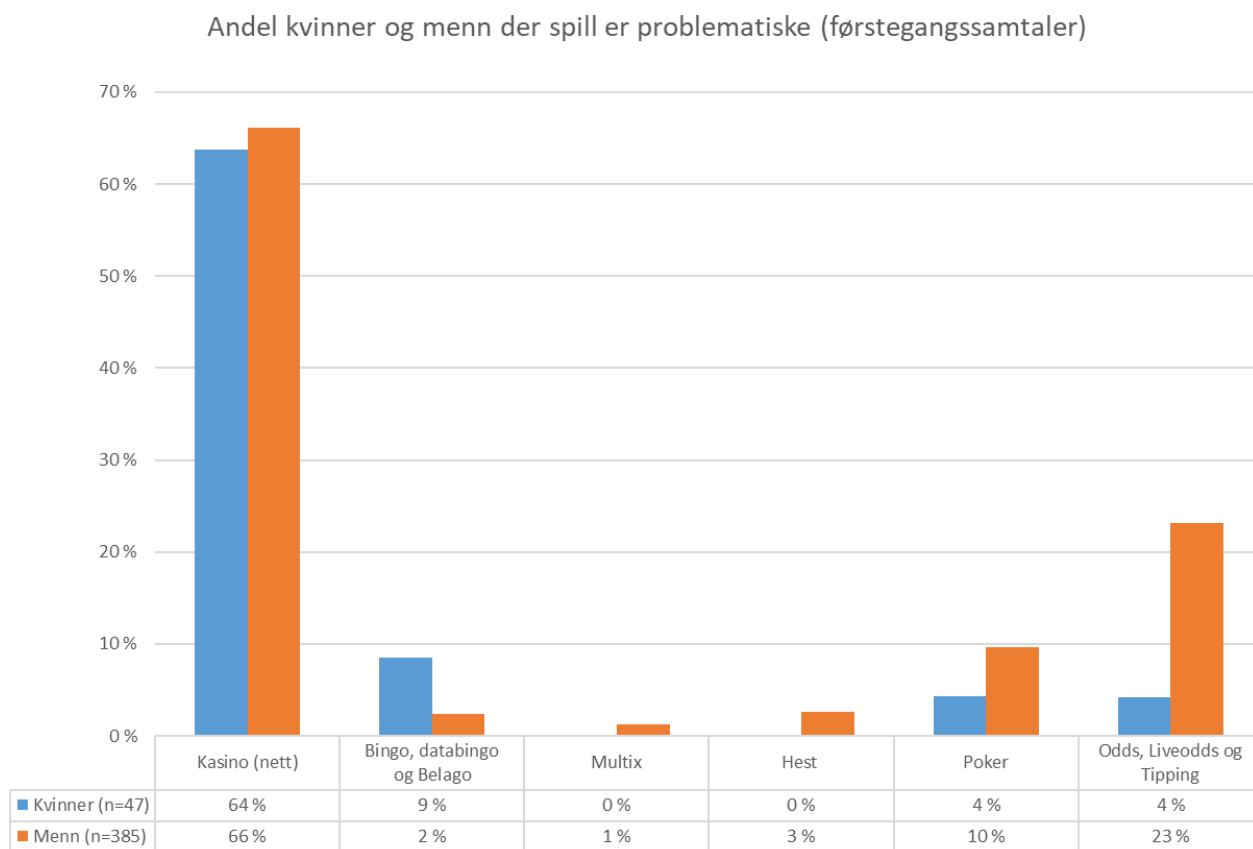
⁹ På grunn av feil i overgang til nytt system er det ikkje registrert samtaler som gjeld Norsk Tippings tippekupong i 2024.

¹⁰ Frå og med 2024 er Bingo og Databingo slått saman i statistikken.

Problematiske pengespel etter kjønn og alder

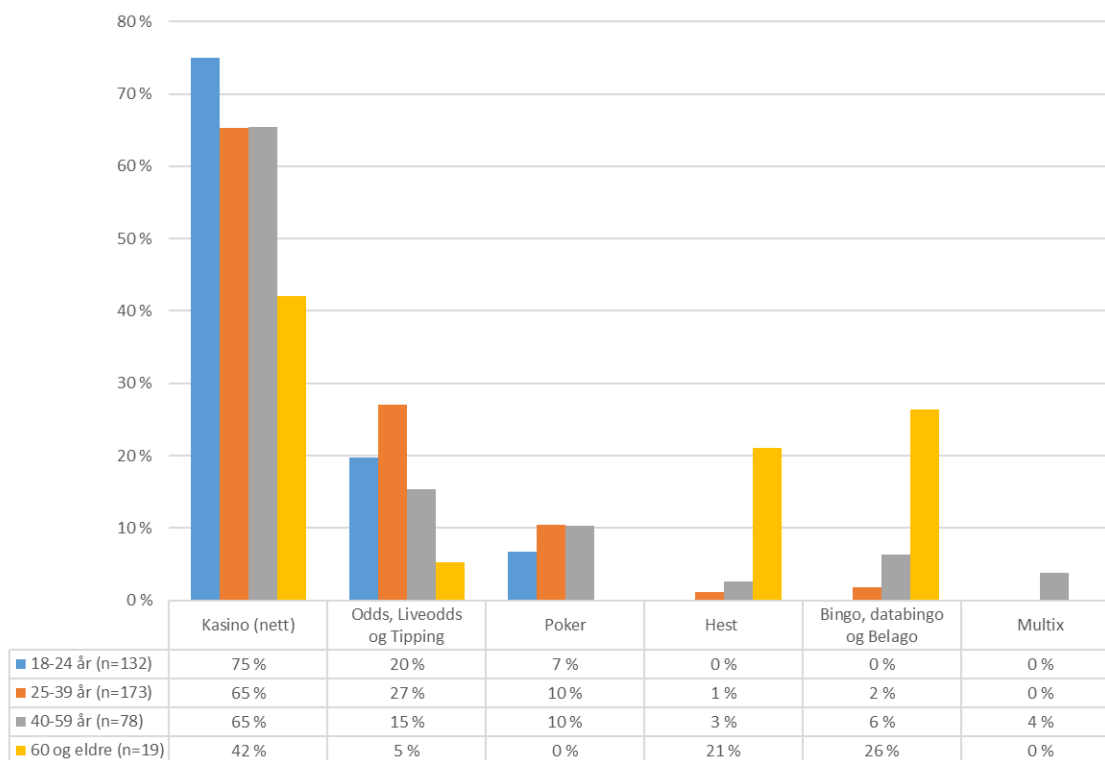
Gjennomgangen er avgrensa til førstegangssamtaler, og pengespel. Vi slår saman nokre av spela.

Bingo blir slått saman med databingo og Norsk Tipping sine Belago-terminalar, sidan alt spel føregår i bingomiljø. Oddsspel og Liveodds blir slått saman til ein kategori.



Samtalene ved Hjelpelinja handlar oftast om menn, men bingospel blir nemnde prosentvis oftare for kvinner. Kasinospel blir oftast nemnt blant kvinner og prosentvis nær like stor andel som for menn.

Andel i aldersgruppene der spel er problematiske (førstegangssamtaler)

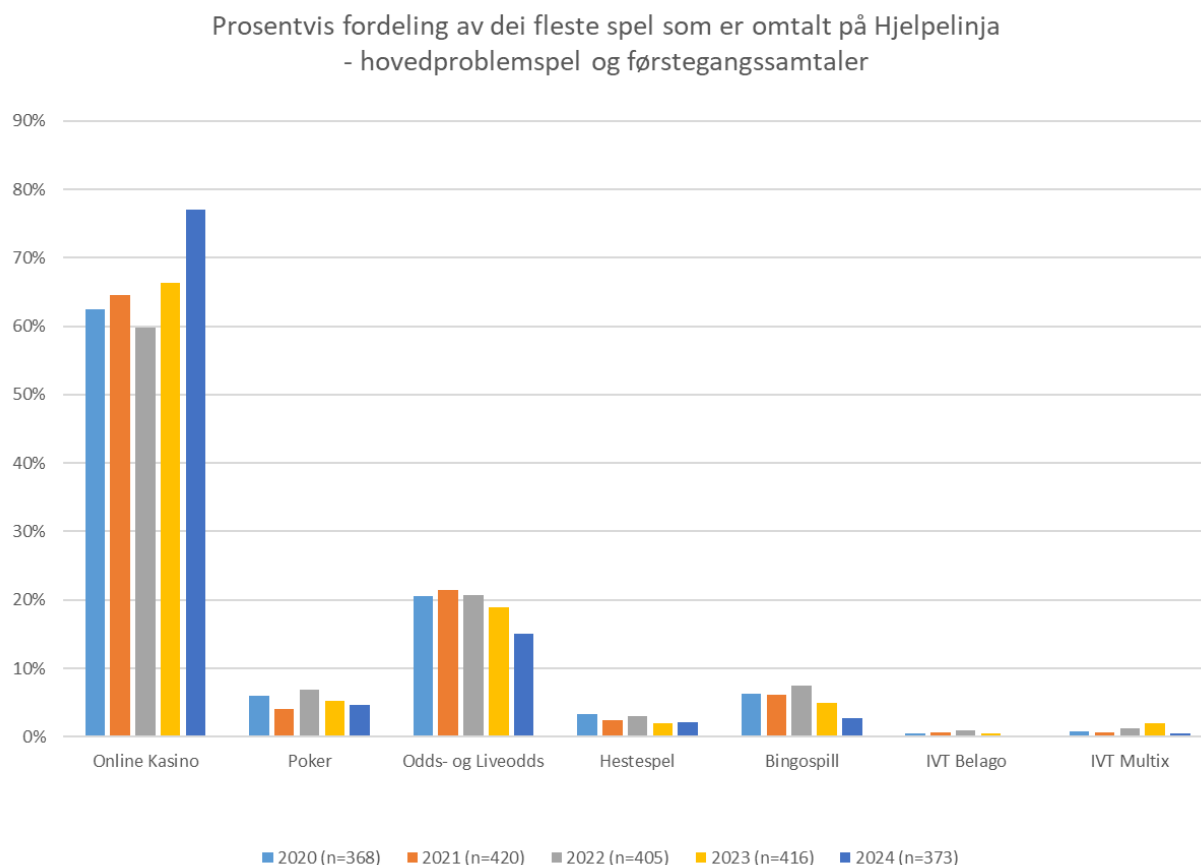


Yngre spelarar (under 40 år) er oftast omtalt med sportsspel. Opp til 60 år nemner forholdsvis fleire kasinospel og poker. Eldre spelarar er oftast omtalt med spel som Multix, hestespel og bingo. Det er vidare verdt å merke seg at kasinospel no er oftast nemnt for begge kjønn og i begge aldersgrupper.

Når spelarane har problem med meir enn eitt spel, er det også registrert kva som er hovudproblemspelet.

Hovedproblemspelet (eller det einaste)	Tal	Prosent
Kasinospel (nett)	281	64 %
Odds	56	13 %
Poker	17	4 %
Bingo	10	2 %
NT Belago	0	0 %
Hestespel	8	2 %
NT terminal (Multix)	2	0,4 %
Lotto / Viking Lotto/EuroJackpot/Extra /Joker/Keno/Nabolaget	2	0,4 %
Skrapespel	0	0 %
Andre pengespel	15	3 %
Pengespel, men ikkje spesifisert	44	10 %
Ikkje tema	2	0,4 %
Dataspel (spel som ikkje er pengespel)	2	1 %
Totalt	439	100 %

Om vi samanliknar spela som er mest omtalt på Hjelpelinja dei fem siste åra, kan det gje eit bilete på kva spel som aukar mellom dei som tek kontakt med Hjelpelinja, og kva som sjeldnare er tema.



Av samtalene om kasinospel er Norsk Tipping åleine nemnt som tilbydar i åtte prosent¹¹ av samtalene i 2024. I 25 prosent av samtalene blir både Norsk Tipping og utanlandske operatørar nemnde. I 58 prosent av kasinosamtalene er det utelukkande utanlandske speltilbydarar som blir nemnde.

Oddsspel er totalt hovudproblem for 13 prosent¹² av førstegangssamtalene. I desse viser 14 % til Norsk Tipping som tilbydar. 29 prosent gjeld ein utanlandsk tilbydar, og i 49 % av samtalene blir det vist til både Norsk Tipping og ein utanlandsk tilbydar.

4 prosent nemner poker 59 prosent¹³ av desse oppgir nettpoker. 18 prosent oppgir ein kombinasjon av venelagspoker og pokerklubb, og 41 prosent oppgir ein kombinasjon av nettpoker og venelagspoker.

2 prosent har bingo, databingo eller Belago som hovudproblemspel. Norsk Tipping sine Belago-terminalar er utplasserte i bingohallar. Alle som nemner bingo oppgir fysiske bingolokaler.

¹¹ Totalt 281 samtaler om kasinospill, der 21 (8 %) viser til Norsk Tipping, 69 (25 %) viser til både Norsk Tipping og utanlandske operatørar. 163 (58 %) viser kun til utanlandske operatørar. I 17 (5 %) av samtalene har tilbydar ikkje vore tema, og resten har svart veit ikkje.

¹² Totalt 49 samtaler om oddss. 7 (14 prosent) viser til Norsk Tipping. 24 (49 prosent) samtaler oppgir både Norsk Tipping og utanlandsk tilbydar, mens 14 (29 prosent) oppgir utelukkande utanlandsk tilbydar. I fire samtaler av samtalene har ikkje tilbydar vore tema. I tillegg var det 7 samtaler om Liveodds der fem samtaler viste til Norsk Tipping og utanlandsk aktør. I to samtaler var ikkje tilbydar tema.

¹³ Totalt 17 samtaler om poker. 10 (59 %) oppgir internett. 3 (18 %) oppgir vennelag /pokerklubb, og 2 (12 %) oppgir internett/vennelagspoker. I tre av samtalene er det ikkje oppgitt kvar det er spelt.

Hestespel var hovudproblemspel i 2 prosent av samtale. Tilbydar har ikkje vore tema i samtale.

Berre to samtaler gjeld spel på Norsk Tipping sine terminalar (Multix).

Mange av samtale om kasinospel, oddsspel og poker handlar om spel på utanlandske nettstadar. I 2024 handla 53 prosent¹⁴ av desse utelukkande om spel tilbydd av ein utanlandsk speltilbydar. Om vi tek med samtale der både Norsk Tipping og ein utanlandsk speltilbydar har vore omtala, har ein utanlandsk tilbyder vore tema i 82 prosent¹⁵ av samtale.

Når det gjeld meldingar som er mottekne, går det ikkje så ofte fram kva spel som er problemspel. Men i 42 førstegongsmeldingar om pengespel nemner 33 prosent kasinospel, sju prosent nemner odds, og resten oppgir pengespel, men kva pengespel er ikkje oppgitt.

Innringarane har kunna nemne fleire spel som problematiske, men tabellen under viser at dei fleste likevel berre har nemnt eitt eller to spel.

Kor mange spel som er nemnt (i 1. gangs samtaler)	Tal	Prosent
1 spel	279	63 %
2 spel	85	19 %
3 eller 4	29	6 %
Ikkje tema	48	11 %
Totalt	445	100 %

¹⁴ 163 kasinosamtaler + 14 samtaler om odds eller liveodds + 10 samtaler om poker = 187 samtaler. Totalt tal samtaler for kasino, odds og poker er 354. $187 / 354 = 53 \%$.

¹⁵ 69 samtaler om kasino og 24 samtaler om odds og 5 samtaler om liveodds handler om både Norsk Tipping og utenlandsk speltilbydar. I tillegg kjem 5 samtaler om poker som oppgir nettpoker i tillegg til andre pokerformer. 232 kasinosamtaler + 43 oddssamtaler + 15 samtaler om poker = 304 samtaler. $290/354 = 82 \%$.

2021 til 2024 (hovudproblem – pengespel¹⁶)

Hovudproblemspel (eller det einaste)	2021	2022	2023	2024
Kasinospel (nett)	271	242	276	281
Poker	17	28	22	17
Odds	90	84	79	56
Tipping	0	10	5	0
Bingo ¹⁷	22	19	5	10
Databingo	4	11	16	
NT terminal (Belago)	2	4	2	0
Hestespel	10	12	8	8
NT terminal (Multix)	3	5	8	2
Lotto /Viking Lotto/ EuroJackpot/ Extra /Keno/Joker/ Nabolaget/Skrapespel	14	9	4	3
Andre pengespel	3	6	3	14
Sum	437	430	428	428

Samanlikna med 2023 er det ein liten oppgang i tal samtaler om kasinospel. Samtaler om poker har minka. For oddsspel er det nedgan i samtaler. Det same er det for bingo og databingo, som no er slått saman til ein kategori. For andre spel er det forholdsvis færre samtaler, og hovudinstrykket er at tal samtaler er stabilt sidan variasjonane ikkje er store.

Om ein har spelt hovudproblemspelet på PC, mobiltelefon, eller anna (t.d nettbrett)¹⁸.

	Tall	Prosent
PC, mobil eller anna heime	349	78 %
PC, mobil eller anna frå arbeid	85	19 %
PC, mobil eller anna frå annet sted	48	11 %
Usikker	10	2 %
Ikkje tema	30	6 %
Totalt	445	

Utvalet er også her avgrensa til førstegongssamtaler og spelarar som har pengespelproblem. Det er for det meste nettspel dei som samtalane gjeld har problem med.

19 prosent oppgir at spelar på jobb. I 2023 var det 13 prosent som spelte på jobb, så her er det ein auke.

¹⁶ Evt. dataspill som hovedproblemspill er utelatt fra oppstillingen (3 samtaler i 2020). Det er også samtaler der type hovedproblemspill ikkje er registrert (58 i 2020, 34 i 2021 49 i 2022 og 74 i 2023).

¹⁷ Fra 2020 er Odds og Liveodds slått saman for hovedproblemspel. Frå 2024 er Bingo og Databingo slått saman for hovedproblemspel.

¹⁸ NT-terminal for Multix eller Belago og databingo i bingohall er ikkje rekna som elektronisk plattform..

Kor mykje spelaren har tapt totalt på pengespel dei siste 4 vekene (samtaletidspunktet)

Tapt totalt de siste 4 uker (1.gangs samtaler)	Tall	Prosent	Prosent der frekvens er omtalt
Har ikkje spilt pengespel	18	4 %	5 %
Under 2 000 kr	9	2 %	3 %
Kr 2 000 til 5 999	28	6 %	8 %
Kr 6 000 til 9 999	4	1 %	1 %
Kr 10 000 til 19 999	41	9 %	12 %
Kr 20 000 eller meir	124	28 %	35 %
Har totalt sett vunne og ikkje tapt	0	0 %	0 %
Usikker	128	29 %	36 %
Ikkje tema	93	21 %	
Totalt	445	100 %	100 %

I samtaler der tapet er omtalt, er det kun åtte prosent som på samtaletidspunktet seier at dei ikkje har tapt meir enn 2 000 kroner dei siste fire vekene. 47 prosent har tapt 10 000 kroner eller meir og 35 prosent har tapt 20 000 eller meir. Merk også at 36 prosent er usikre, dette kan blant annet forklarast med at innringarar som er pårørande kan vere usikre på storleiken på tapa.

Men om vi avgrensar utvalet til innringarar som også er spelarar, har 42 prosent tapt meir enn 20 000 kroner. 55 prosent har tapt meir enn 10 000 kroner. For dei lågare tapa endrar heller ikkje biletet seg så mye. Her oppgir 3 % at dei har tapt mindre enn 2 000. (N=262).

8. Konsekvensar for spelar (pengespel)

Pengespel kan føre til ei rekkje konsekvensar for den einskilde spelar. Frå samtalene ved Hjelpelinja har vi data om konsekvensar for følgande:

- Helsemessige forhold
- Sosiale relasjonar
- Jobb og utdanning
- Finansiering av speling
- Spelegjeld

Vi avgrensar her utvalet til førstegangssamtaler, både på telefon og chat, der det er spelarane sjølve som tek kontakt.

Helsemessige konsekvensar nemnt av 1.gangs innringere	Tall	Prosent	Prosent der dette er tema
Ingen	20	8 %	9 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	70	27 %	32 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	189	72 %	86 %
Selvmordstanker eller – forsøk	19	7 %	9 %
Usikker	6	2 %	3 %
Ikkje tema	43	16 %	
N (tal)		262	219

Dei aller fleste spelarane nemner helsemessige konsekvensar av spelinga.

Om vi avgrensar utvalet til spelarar som har snakka om konsekvensane, oppgir 86 prosent konsekvensar av psykisk art. 9 prosent har hatt sjølvordstankar, medan 32 prosent oppgir fysiske plager.

Sosiale konsekvenser (svekka relasjonar) nemnt av 1.gangs innringarar	Tal	Prosent	Prosent der dette er tema
Samlivsbrot	15	6 %	13 %
Forsømmer barn	0	0 %	0 %
Forsømmer andre	14	5 %	12 %
Uteblir frå vennekrets	19	7 %	16 %
Anna	82	31 %	71%
Ikkje tema	146	56 %	
N (tal)		262	116

I samtaler med spelarar nemner 41 prosent ein eller fleire svekka sosiale relasjonar til personar som står dei nær. Men det er få samtaler der dette har vore tema.

Konsekvensar for jobb eller utdanning nemnt av 1.gangs innringarar	Tall	Prosent	Prosent der dette er tema
Nei – ingen	40	13 %	29 %
Fråver / konsentrasjonsproblem	89	29 %	65 %
Slutta	5	2 %	4 %
Anna	8	3 %	8 %
Usikker	0	0 %	0 %
Ikkje tema	173	56 %	
N (tal)	310		137

I samtaler der desse konsekvensane har vore omtalt, seier 44 prosent at spelinga ikkje har ført til konsekvensar for jobb og utdanning. 41 prosent oppgir fråver eller konsentrasjonsproblem. Men det er høvesis få samtaler der dette har vore tema.

Om ein har finansiert speling med noko av følgjande, nemnt av 1.gangs innringere	Tal	Prosent	Prosent der dette er tema
Nei – ingen	72	28 %	32 %
Lånte pengar	145	55 %	64 %
Ulovlege handlingar	10	4 %	4 %
Sal av eigendelar (eigne eller andre sine)	12	5 %	5 %
Arv/forskot på arv	11	4 %	5 %
Usikker	0	0 %	0 %
Ikkje tema	34	14 %	
N (tal)	262		228

I samtaler der finansiering har vore tema, oppgir 64 prosent at dei har finansiert spelinga ved hjelp av lånte pengar. Det er få som har oppgitt sal av eigendelar (5 %), ulovlege handlingar (4 %), eller finansiering ved hjelp av arv (4 %).

Om ein har spelegjeld på samtaletidspunktet, nemnt av 1.gangs innringere	Tal	Prosent	Prosent der dette er tema
Nei – ingen	92	35 %	41 %
Under 25 000	20	8 %	9 %
25 000 – 99 999	16	6 %	7 %
100 000 – 499 999	49	19 %	22 %
500 000 – 999 999	25	10 %	11 %
1 000 000 – 1 499 999	6	2 %	3 %
1 500 000 eller meir	2	1 %	1 %
Usikker	17	7 %	8 %
Ikkje tema	35	13 %	
Totalt	262		227

Der spelegjeld har vore tema i samtalene, seier 37 prosent at dei hadde ei gjeld på 100 000 kroner eller meir. 11 prosent hadde gjeld på ein halv million kroner eller meir. 41 prosent oppgir at dei ikkje hadde spelegjeld på samtaletidspunktet. 9 prosent hadde spelegjeld som var mindre enn 25 000 kroner.

9. Dataspel

Samtaler som handlar om dataspel er også nemnt tidlegare i denne gjennomgangen.

I 61 samtaler er det utelukkande nemnt dataspel:

- Tal samtaler har felle med 31 prosent frå 88 i 2023 til 61 i 2024
- 83 % av samtaleane er ein telefon eller chatsamtale frå pårørende. I chat- samtaleane er andelen der spelar sjølv tar kontakt på 43 %
- 82 % av samtaleane er førstegangs-samtaler.
- 92 prosent av samtaleane handlar om gutar og menn.
- 49 % av spelarane som er omtalt er under 18 år.
- Snittalderen er 21,2 år.
- 70 % bur hos foreldre eller andre føresette.
- 36 % har sin hovedinntektskjelde frå andre i husstanden eller frå studielån.

I nokre samtaler har spelar også problem med pengespel, og totalt er det gjennomført 87 samtaler med dataspel som tema. Av desse er 66 førstegangssamtaler.

Type spel (førstegangs-samtaler)

Rollespel	3 %
Flere typer dataspel	39 %
Action- /skyte-/krigsspel	31 %
Andre spel	4 %
Usikker	21 %
Ikkje tema	5 %
Totalt	100 %
N (tal)	87

Fleire typar dataspel er oftast nemnt i 39 prosent av samtaleane, dernest action- /skyte-/krigsspel i 31 prosent av samtaleane. Andelen som har ringt inn om dataspel, men som er usikre på kva som er problemspelet eller der dette ikkje har vore tema, skaper usikkerheit om den reelle fordelinga.

Hjelpelinja registrerer også bruk av tid på desse spela.

Tidsbruk – dagleg (førstegongs samtaler)

2 til 3 timer	6 %
4 til 5 timer	11 %
6 timer eller mer	43 %
Usikker	3 %
Ikkje tema	38 %
Totalt	100 %
N (tal)	72

Mange av dei som har svart, 38 prosent, brukar 6 timar eller meir per dag på spel, 20 prosent brukar mellom fire og fem timar på spel.

Konsekvensar av spelinga

Vi avgrensar til førstegangssamtaler og dei som utelukkande har dataspel som problemspel.

Av 87 førstegangssamtaler er 61 utelukkande om dataspel.

Lesarane må vere merksame på at vi her ikkje har avgrensa til innringarar som ringer om seg sjølv, slik som for pengespel. Årsaka er at dei fleste samtalene kjem frå pårørande. Informasjonen om konsekvensar for spelar baserer seg dermed minst på informasjon frå spelarne sjølv.

Helsemessige konsekvensar nemnt i 1.gangs samtaler	Tall	Prosent	Prosent der dette er tema
Ingen	4	7 %	9 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	16	26 %	35 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	26	43 %	57 %
Selvmordstanker eller – forsøk	2	3 %	4 %
Usikker	16	26 %	35 %
Ikkje tema	15	25 %	
N (tal)	61		

Der helsemessige konsekvensar er tema, er det flest som har psykiske plager, 57 prosent, medan 35 prosent oppgir fysiske plager. Berre 9 prosent seier at spelinga ikkje gjev helsemessige konsekvensar.

Sosiale konsekvensar (svekka relasjonar) nemnt i 1.gangs-samtaler	Tall	Prosent	Prosent der dette er tema
Samlivsbrot	0	0 %	0 %
Forsømmer barn	0	0 %	0 %
Forsømmer andre	4	7 %	11 %
Uteblir frå vennekrets	17	28 %	46 %
Anna	21	34 %	55 %
Ikkje tema	24	40 %	
N (tal)	61		37

I samtalene er sosiale konsekvensar ofte tema, og oftast at spelarane uteblir frå vennekretsen. Merk at største delen av dei som samtalene gjeld har oppgitt andre sosiale konsekvensar.

Konsekvensar for jobb eller utdanning nemnt av 1.gangs kontakter	Tall	Prosent	Prosent der dette er tema
Nei – ingen	7	13 %	14 %
Fråver / konsentrasjonsproblem	27	44 %	55 %
Slutta	12	20 %	25 %
Anna	0	0 %	0 %
Usikker	7	13 %	14 %
Ikkje tema	12	20 %	
N (tal)	61		49

Der dette har vore tema, seier dei aller fleste at spelinga har fått konsekvensar. Langt over halvparten, 55 prosent, oppgir fråver eller konsentrasjonsproblem, og 25 prosent at spelarane har avbrote utdanning eller slutta i jobb.

10. Vedlegg

Anrop og besvarte samtaler hos Hjelpelinjen

Anrop blir registrert kvar gong telefonnummeret 800 800 40 blir tasta på ein telefon. Registrering skjer sjølv om innringar legg på før telefonen ringer hos Hjelpelinjen. Innringarar som får opptattsignal og ringer opp igjen blir registrert med eitt anrop for kvar gong dei slår nummeret. Differanse mellom tekniske anrop og samtaler er difor ingen fullgod indikasjon på linja si tilgjengelegheit og kapasitet.

Feilringingar eller useriøse telefonsamtaler

1848 samtaler er registrert som feilringingar eller useriøse.

Innhald i samtalen	Tal	Prosent
Forespørslar vedr Norsk Tipping	810	44 %
Forespørslar vedr Norsk Rikstoto	224	12 %
Forespørslar andre operatørar	59	3 %
Andre forespørslar	116	6 %
Tulletelefonar	202	11 %
Ikkje registrert	439	24 %
Totalt	1848	100 %

Seriøse henvendelsar som ikkje handlar om einskildspelarar

84 samtaler, chat-samtaler og e-postar er mottekne der det hovedsakeleg handlar om speleproblem av meir generell karakter.

Innringar / avsendar	Tal	Prosent
Journalistar	3	4 %
Studenter / skuleelevar	1	0,1 %
Behandlarar	2	2 %
Anna	38	45 %
Personar med problem - anna åtferd	36	43 %
Problem med aksjehandel	3	4 %
Ikkje registrert	0	0 %
Totalt	84	100 %

Besøkande på nettsida til Hjelpelinja

Nettsida hadde 197 467 besøk i 2024. Gjennomsnittleg var det i siste år 16 456 besøk i månaden. Det er ein vekst på 30 prosent frå året før. Men fluktfrekvensen er veldig høg. 85 prosent forlet nettstaden etter ei side (framsida). Vi brukar Matomo for å måle trafikken på heimesida.