

# Hjelpelinjen for spilleavhengige



Samtalestatistikk 2009

Lotteritilsynet  
mars 2010

## **Innhold**

1.	Innledning	s	3
2.	Samtalene til Hjelpelinjen	s	4
3.	Samtaler fra eller om spillere	s	5
4.	De som ringer	s	8
5.	Spillerne som samtalene handler om	s	10
6.	Om spillingen (pengespill)	s	12
7.	Konsekvenser for spiller (pengespill)	s	20
8.	Spill som ikke er pengespill	s	22
9.	Vedlegg	s	25

# 1. Innledning

Hjelpelinjen for spilleavhengige ble åpnet 28. april 2003 som et prøveprosjekt. Fra 2005 er telefonen videreført som permanent ordning.

Målsettingen med Hjelpelinjen er:

- hjelpe mennesker i krise
- vise til annen hjelp, blant annet behandling
- samle informasjon om spilleavhengighet

Hjelpelinjen er organisert som et samarbeid mellom Lotteritilsynet og Sykehuset Innlandet HF Sanderud. Lotteritilsynet har resultatansvar og ansvar for informasjon og markedsføring, mens telefonen fysisk er lagt til "Avdeling for rusrelatert psykiatri og avhengighet", en sengepost ved Sykehuset Innlandet HF Sanderud.

Ved sykehuset er det tilsatt daglig leder for Hjelpelinjen. Telefonen er betjent av helsepersonell som har fått spesialopplæring.

Denne samtalestatistikken er utarbeidet på grunnlag av informasjon fra samtaler som ble gjennomført i 2009. Samtalene følger ikke en fast struktur siden det er innringer som i stor grad avgjør innholdet i samtalen. Fordi samtalen skjer på innringernes premisser, har vi ikke like mye informasjon fra hver innringer. Dette gjør at statistikkene på flere punkt ikke har data fra alle innringerne.

Registrerte data gir likevel viktig informasjon om pengespillproblemer, og gir en pekepinn på hvordan pengespillproblemer utvikler seg i befolkningen.

I noen av de mest detaljerte statistikkene er det få samtaler i enkelte kategorier. Om vi da har data fra bare en eller to samtaler vil dette bli vist som om vi har ingen samtaler, dvs. 0 eller 0 %. Der det er hensiktsmessig vil imidlertid kategorier med svært få samtaler (1 eller 2) bli slått sammen med andre nærliggende kategorier.

Hjelpelinjen får også en del samtaler om personer som spiller spill som ikke blir regnet som lotteri- eller pengespill. Fra og med 2007-statistikken har samtaler om slike spill blitt presentert for seg. I 2009 mottok Hjelpelinjen 153 samtaler der spiller utelukkende hadde problem med spill som ikke er pengespill.

To forhold gjør at en del prosentvise resultat om hvilke spill som blir omtalt ikke direkte er sammenlignbare med 2007 eller tidligere år. Den ene årsaken er at tallet på samtaler om gevinstautomater har hatt stor reduksjon. Den andre årsaken er at spill som ikke er pengespill siden 2007 er presentert for seg. Dette bidrar til at prosentgrunnlaget for pengespill er mindre enn tidligere, noe som igjen kan medføre større prosentandeler for de andre spillene enn gevinstautomater og spill uten penger.

Dette statistikkheftet for 2009 er den sjette årlige statistikkpakken fra Hjelpelinjen.

## 2. Samtalene til Hjelpelinjen

Samtalen gjelder	2003 (fra 28. april)	2004	2005	2006	2007	2008	2009	prosent	Totalt
enkeltpersoner med spilleproblemer	2 237	2 276	2 133	1 792	1 117	814	817	56 %	11 186
andre seriøse innringere	288	199	227	274	276	171	127	9 %	1 562
useriøse / feilringinger	540	1 059	1 145	1 074	824	380	528	36 %	5 550
sum	3 065	3 534	3 505	3 140	2 217	1 365	1 472	100 %	18 298

Siden starten våren 2003 har Hjelpelinjen for spilleavhengige besvart over 18 000 samtaler. Over 11 000 har handlet om enkeltpersoner med spilleproblemer.

I 2009 ble det gjennomført 817 samtaler fra eller om spillere. I tillegg fikk linjen 127 andre oppringninger fra andre seriøse innringere.

Hjelpelinjen mottar en del useriøse samtaler eller feilringinger. I 2009 utgjorde slike 36 %. Disse samtalene er imidlertid korte og utgjør en liten del av total samtaletid.

Innringere (seriøse samtaler)	2003 (fra 28. april)	2004	2005	2006	2007	2008	2009
spillere	63 %	60 %	57 %	55 %	40 %	37 %	37 %
pårørende/venner	22 %	29 %	31 %	31 %	41 %	43 %	45 %
profesjonelle	3 %	4 %	5 %	5 %	4 %	6 %	7 %
arbeidsgivere	0,5 %	0,8 %	0,8 %	1,2 %	0,9 %	0,7 %	0,5 %
ukjent	8 %	2 %	0,8 %	1,4 %	1,2 %	6 %	3 %
andre	4 %	3 %	4 %	6 %	12 %	7 %	7 %
selvhjelpsgrupper	i "andre"	0,6 %	0,8 %	0,6 %	0,2 %	0,3 %	0,3 %
sum	100 % (2 525)	100 % (2 475)	100 % (2 360)	100 % (2 066)	100 % (1 393)	100 % (985)	100 % (944)

Samtaler fra pårørende og spillere utgjør flest samtaler (i 2009 hhv 45 % og 37 %).

En liten del av de seriøse samtalene (127 i 2009) er utelatt fra den videre gjennomgangen. Dette er samtaler av mer generell karakter, for eksempel med journalister og helsepersonell der samtalene ikke handler om enkeltspillere. Disse samtalene inngår som en naturlig del av Hjelpelinjens daglige drift, men er ikke relevant i statistisk analyse av spillere og deres problemer.

### 3. Samtaler fra eller om spillere

Dette er samtaler der spiller eller andre på vegne av spillerne har ringt Hjelpelinjen.

#### Samtaler per måned

Samtaler fra eller om enkeltspillere	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
januar		227	197	183	107	70	67
februar	Linjen åpnet 28. april 03	217	192	188	155	58	63
mars		231	197	231	148	57	90
april	100	201	198	177	99	83	69
mai	463	177	186	211	110	63	63
juni	308	178	187	172	86	47	56
juli	222	159	142	119	61	62	51
august	201	148	183	80	48	61	78
september	283	162	152	94	75	61	74
oktober	303	212	162	120	69	105	59
november	192	186	198	117	91	84	87
desember	165	178	139	100	68	63	60
totalt	2 237	2 276	2 133	1 792	1 117	814	817

Siden starten i 2003 har Hjelpelinjen mottatt 11 186 samtaler som handler om spillere. 2009 var det andre hele året der hjelpetelefonen har hatt redusert trafikk som følge av automatforbudet i 2007. Tallet på samtaler om spillere er stabilt de siste to årene.

Reduksjonen i 2006, 2007 og 2008 må sees i sammenheng med seddelforbudet på gevinstautomater som ble innført 1. juli i 2006 og automatforbudet som trådte i kraft 1. juli 2007.

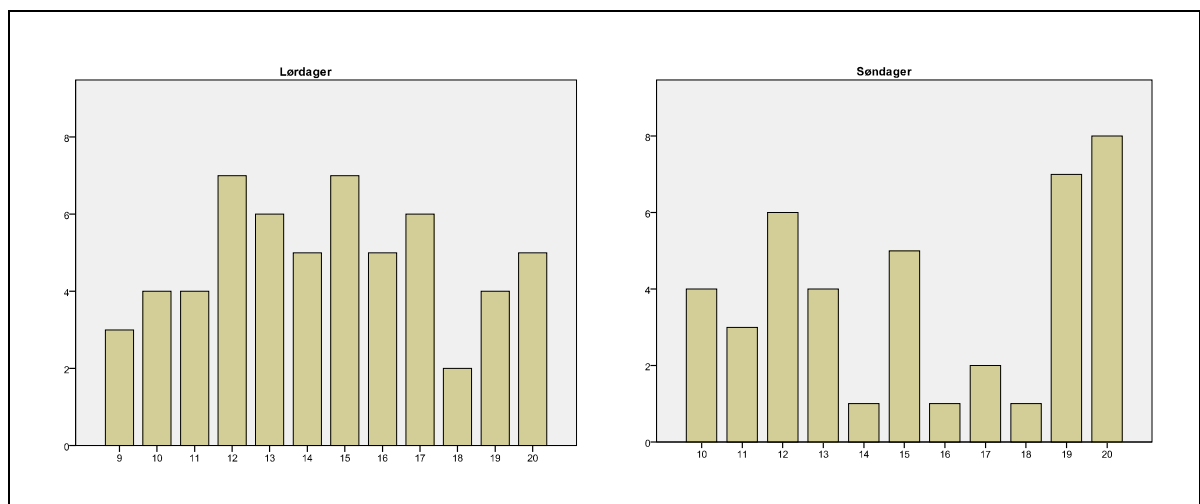
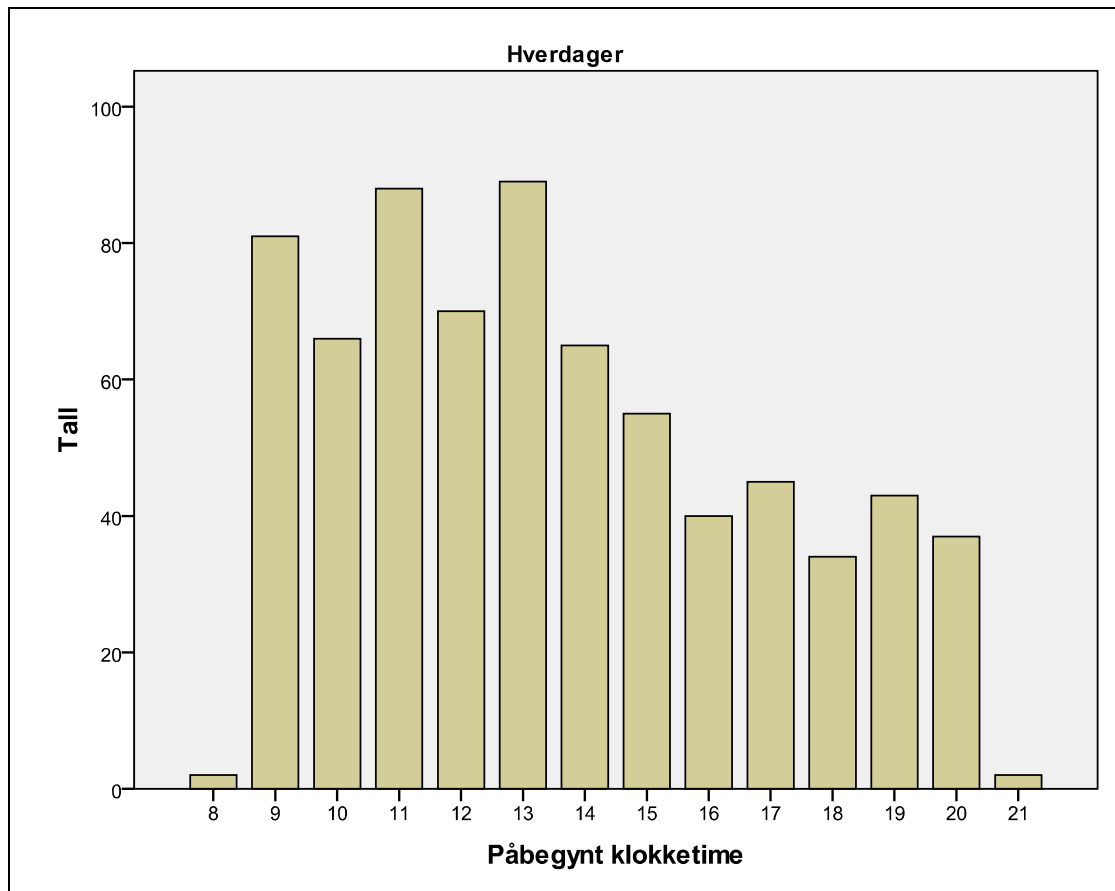
Gjennom hele 2009 har hjelpetelefonen vært åpen fra 09.00 – 21.00, 7 dager i uken. Under viser vi trafikken per ukedag og per time.

#### Samtaler per ukedag

(fra eller om spillere)	2009	
	antall	prosent
mandag	172	21 %
tirsdag	155	19 %
onsdag	151	18 %
torsdag	115	14 %
fredag	124	15 %
lørdag	58	7 %
søndag	42	5 %
Total	817	100 %

Det er flest samtaler på hverdager.

## Samtaler per påbegynt klokke-time 2009



På hverdager er trafikken spredt over hele åpningstiden, men færre samtaler fra ettermiddagen. Også i helgene er trafikken fordelt gjennom hele åpningstiden.

## Lengde på samtalene i 2009

	Gjennomsnittlig varighet	Antall samtaler <sup>1</sup>	Totalt tidsbruk for samtalene	Total tidsbruk i prosent
samtaler som handler om spillere	19 min 59 sek	811	270 timer	89 %
andre reelle samtaler	11 min 24 sek	126	24 timer	8 %
useriøse eller feilringinger	1 min 9 sek	520	10 timer	3 %
totalt alle typer samtaler	12 min 31 sek	1 457	304 timer	100 %

Samtaler fra eller om spillere varte i gjennomsnitt 20 minutter. Den lengste varte i 1 time og 23 minutter. Andre seriøse samtaler, for eksempel fra media, behandlere eller støttegrupper varte i snitt mellom 11 og 12 minutter.

Useriøse telefoner eller feilringinger har en snittvarighet på i overkant av 1 minutt. Disse utgjorde i 2009 36 % av samtalene, men de er korte og utgjorde bare 3 % av reell samtaletid ved Hjelpelinjen.

I 2008 varte samtalene fra eller om spillere i snitt 22 minutter og 44 sekunder, og total tidsbruk for alle samtaler ved Hjelpelinjen var 352 timer.

## Hjelp som er gitt i samtalene

Samtaler fra eller om spillere:	2006	2007	2008	2009	
	prosent	prosent	prosent	tall	prosent
støtte/veiledning	76 %	77 %	78 %	652	80 %
informasjon om behandling	74 %	70 %	62 %	498	61 %
økonomisk rådgivning	47 %	43 %	44 %	379	46 %
informasjon om selvhjelps- og støttegrupper	58 %	46 %	22 %	107	13 %
generell informasjon	34 %	31 %	20 %	186	23 %
oppfølgingssamtale	19 %	16 %	6 %	60	7 %
annen informasjon	5 %	5 %	2 %	13	2 %
N (antall)	1 792	1 117	814	817	100 %

Det er oftest gitt støtte/veiledning og informasjon om behandlingstilbud. I forholdsvis mange samtaler er det også gitt økonomisk rådgiving. De senere årene er det færre samtaler der det er gitt informasjon om selvhjelps- og støttegrupper.

I alle samtaler vil innringer få en form for støtte og veiledning, men når samtalene også har et mer presist mål er støtte/veiledning nødvendigvis ikke registrert.

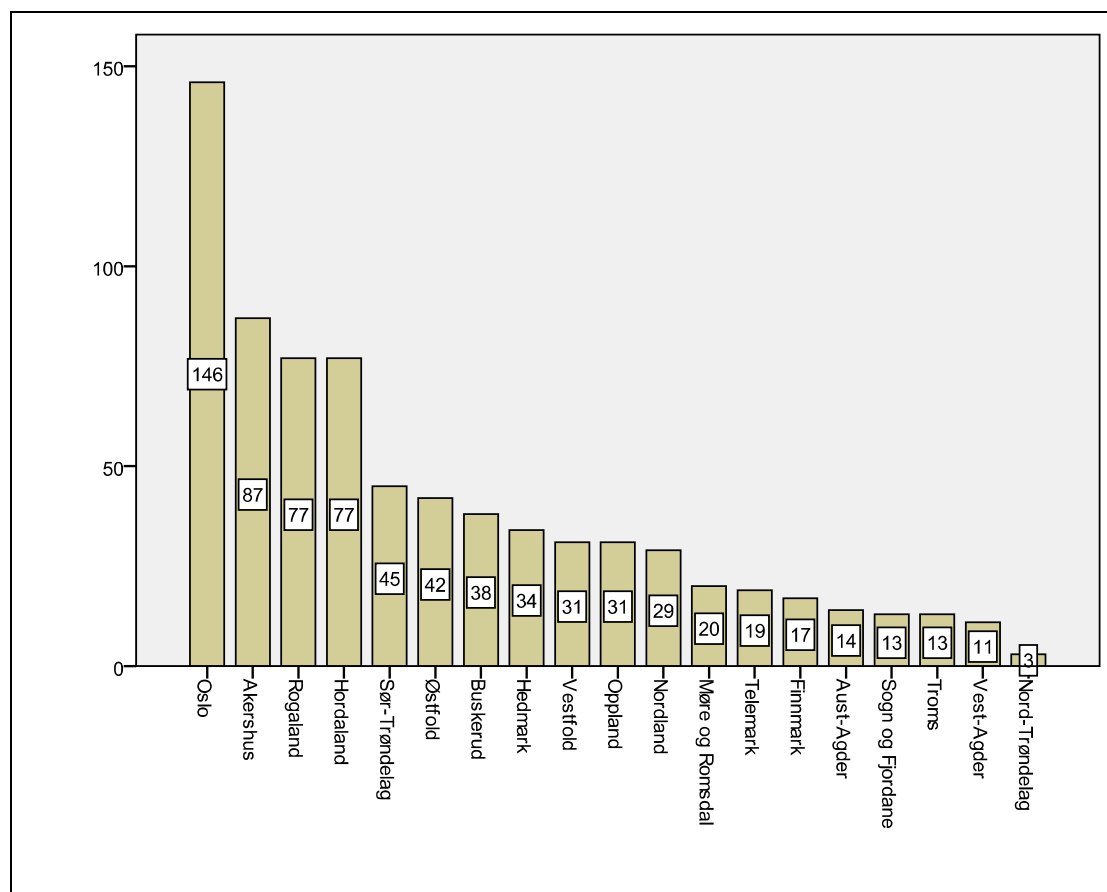
For 52 samtaler er det ikke registrert hvilken hjelp som er gitt i 2009.

<sup>1</sup> 15 samtaler er ikke registrert med varighet.

## 4. De som ringer

Gjennomgangen er avgrenset til spillere eller de som ringte på vegne av spillere. Hjelpelinjen har i tillegg hatt 127 andre seriøse samtaler som ikke er medregnet.

### Fylkesvis fordeling av samtaler om spillere i 2009



Flest samtaler kom fra Oslo, Akershus, Hordaland og Rogaland.

I tillegg er det 70 samtaler der spillerens hjemfylke ikke er registrert.

I den videre gjennomgangen er spillerne som samtalerne handler om presentert i to grupper:

I den første gruppen viser vi resultat om spillere som har problem med pengespill. I denne gruppen er det også *noen som i tillegg* har problem med spill som ikke er pengespill. Her inngår totalt 664 samtaler.

I den andre gruppen viser vi resultat om spillere som utelukkende har problem med spill som ikke er pengespill. Her inngår totalt 153 samtaler.



Hvem ringer om spillerne?	Pengespill er problemspill	Spill uten penger er problemspill	Totalt
spillerne selv	50 %	9 %	42 %
pårørende eller venner	44 %	78 %	51 %
profesjonelle (f.eks. lege eller sos.ktr.)	2 %	11 %	4 %
arbeidsgiver	0,8 %	0 %	0,6 %
ukjent	2 %	1 %	2 %
total	100 %	100 %	100 %
N (antall)	664	153	817

De fleste samtale blir ringt inn av pårørende/venner eller spillerne selv. Der pengespill er problemspill ringte spillerne selv i 50 % av samtale. De fleste andre, 44 %, kom fra pårørende eller venner.

For de som bare har problem med spill uten penger blir nær 4 av 5 samtaler ringt inn av pårørende.

Tidligere samtale om samme spiller?	Pengespill er problemspill	Spill uten penger er problemspill	Totalt
nei	77 %	90 %	80 %
ja	17 %	7 %	15 %
ikke tema / usikker	6 %	3 %	5 %
total	100 %	100 %	100 %
N (antall)	664	153	817

I de fleste samtale (80 %) er spilleren omtalt ved Hjelpelinjen for første gang, og som det fremgår er det også en del samtaler der spiller eller andre har ringt før (15 %). Vi har ikke tall for hvor ofte man eventuelt har ringt.

Siden det i tillegg er en del samtaler der det ikke er registrert om en har ringt før eller ikke, blir andelene for tidligere samtale minimumsandelere. I en rekke analyser er det gunstig ikke å telle samme spiller mer enn en gang. Da blir utvalget avgrenset til samtaler der spiller er omtalt for første gang (de som er registrert med "nei" i registreringsfeltet).

## 5. Spillerne som samtalene handler om

86 % av samtalene er gjennomført om mannlige spillere. Tabellen under viser alle samtaler der spillers kjønn er registrert.

Spillerens kjønn	Pengespill er problemspill	Spill uten penger er problemspill	Totalt
kvinne	20 %	3 %	17 %
mann	80 %	97 %	83 %
N (antall)	645	153	798

For å unngå at spillere blir talt flere ganger viser vi i tallene nedenfor en avgrensning til førstegangs samtaler der kjønn, alder, sivil status og hovedinntektskilde er registrert.

Spillerens kjønn	Pengespill er problemspill	Spill uten penger er problemspill	Totalt
kvinne	19 %	3 %	15 %
mann	81 %	97 %	85 %
N (antall)	513	138	651

Spillerens alder	Pengespill er problemspill	Spill uten penger er problemspill	Totalt
under 18 år	1 %	61 %	15 %
18-24 år	20 %	30 %	22 %
25-39 år	40 %	8 %	33 %
40-59 år	34 %	0 %	26 %
60 år og eldre	5 %	0 %	4 %
N (antall)	453	136	589

Blant spillere med pengespillproblemer er andelen menn 81 %, og 1 % er under 18 år. Ser vi på samtaler der problemet bare gjelder spill uten penger er andelen menn 97 % og 61 % av samtalene gjelder barn / ungdom under 18 år.

Blant spillere med pengespillproblemer handler de fleste samtalene om spillere i aldersgruppene 25 til 39 år (40 %) og 40 til 59 år (34 %).

Spillernes snittalder er 32,3 år<sup>2</sup> (N= 589).

For spillere med pengespillproblemer er snittalderen 36,6 år (N=453). For spillere der problemspill bare er spill uten penger er snittalderen 18,0 år (N=136).

Snittalder for spillere med pengespillproblemer er 34,7 år for menn og 44,6 år for kvinner.

<sup>2</sup> Snittalder er regnet ut på grunnlag av middelverdi i 5 års alderkategorier.

<b>Spillerens sivile status</b>	Pengespill er problemspill	Spill uten penger er problemspill	Totalt
bor alene	29 %	13 %	25 %
bor hos foreldre/andre foresatte	11 %	75 %	26 %
enslig forsørger	3 %	0 %	2 %
gift/samboer	56 %	9 %	46 %
annet	1 %	2 %	1 %
N (antall)	465	134	599

<b>Spillerens hovedinntektskilde</b>	Pengespill er problemspill	Spill uten penger er problemspill	Totalt
lønninntekt	69 %	16 %	58 %
trygd eller andre støtteordninger	20 %	4 %	17 %
lommepenger	3 %	63 %	16 %
studielån	6 %	12 %	7 %
annet	2 %	5 %	3 %
N (antall)	475	128	603

Der vi har kunnskap om sivil status og inntektskilde ser vi at 56 % av spillere med pengespillproblemer er gifte eller samboere. Vi ser også at 69 % av dem har lønninntekt som hovedinntektskilde. Spillere med utelukkende problematisk forhold til spill uten penger bor oftest hjemme hos foreldrene (75 %) og har lommepenger som inntektskilde (63 %).

### **Hvor har innringer fått vite om telefonnummeret 800 800 40?**

	Pengespill er problemspill	Spill uten penger er problemspill	Totalt
Internett	54 %	67 %	56 %
familie / venner / kollega	15 %	9 %	14 %
lege, sos.ktr., annet off. ktr.	7 %	16 %	9 %
telefonkatalog /opplysningstj.	8 %	4 %	7 %
automat (klistrelapp)	8 %	0 %	6 %
brosjyre / tippemateriell	6 %	0 %	5 %
TV/tekst-TV	2 %	4 %	3 %
annet <sup>3</sup>	4 %	4 %	4 %
N (antall)	427	114	541

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler der dette har vært tema<sup>4</sup>.

Internett blir oftest nevnt som kilde til Hjelpelinjen.

<sup>3</sup> Kategoriene radio, avis/blad/magasin og arbeidsgiver er slått sammen med oppr. annet-kategori.

<sup>4</sup> 111 samtaler er ikke medregnet fordi dette ikke var tema eller fordi innringer var usikker.

## 6. Om spillingen (pengespill)

### Pengespill<sup>5</sup> som er omtalt i samtalene

En del innringere nevner flere spill som problematiske.

	2009			
	Alle samtaler		Blant 1.gangs samtaler	
Pengespill nevnt som problematiske				
poker	249	38 %	201	39 %
odds	130	20 %	110	21 %
kasinospill (nett)	127	19 %	106	21 %
hest	107	16 %	94	18 %
bingoautomater	119	18 %	91	18 %
tipping	88	13 %	75	15 %
bingo	66	10 %	48	9 %
Lotto / Extra	43	6 %	36	7 %
skrapelodd	31	5 %	15	3 %
Keno	12	2 %	10	2 %
NT terminal (Multix)	14	2 %	9	2 %
andre kortspill	10	2 %	7	1 %
gevinstautomater	8	1 %	6	1 %
andre pengespill	28	4 %	25	5 %
usikker / vil ikke si	5	0,8 %	5	1 %
ikke tema	35	5 %	13	3 %
N (antall)	664		514	

I 2009 er poker nevnt i 38 % av samtalene. Når vi avgrensner til førstegangs samtaler er andelen om lag uendret, 39 %. Forholdsvis mange nevner også kasinospill, 21 % i førstegangssamtaler. Dermed handler en god del av samtalene om spill som ikke er regulert i Norge.

Andre spill som oftere er omtalt ved Hjelpelinjen er oddsspill, hestespill, bingoautomater og tipping.

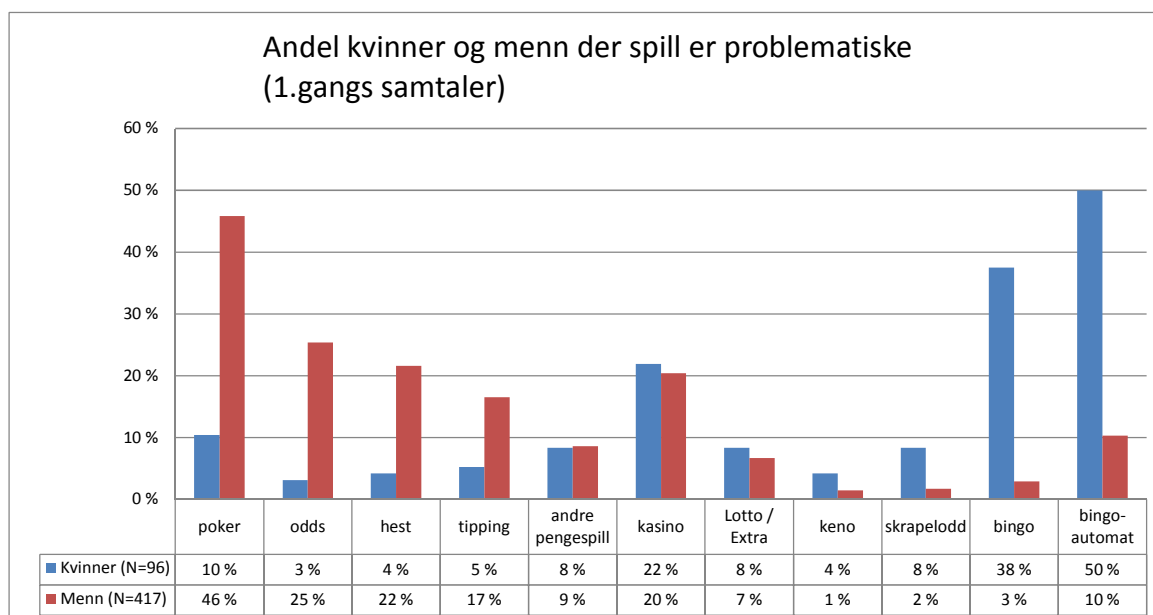
Som et bilde på hvilke spill som er problematiske bruker vi resultatene fra førstegangssamtalene. Da unngår vi å telle samme spiller flere ganger.

Siden flere har ringt Hjelpelinjen flere ganger avgrensner vi videre gjennomgang av type spill til førstegangs samtaler.

<sup>5</sup> Også her er de som utelukkende har nevnt spill uten penger presentert for seg. I 24 samtaler er spill uten penger nevnt for spillere som også har nevnt pengespill. I førstegangs samtaler utgjør dette 20 samtaler.

## Problematiske pengespill i forhold til kjønn og alder

Gjennomgangen er avgrenset til førstegangs samtaler, og resultatene viser de ulike pengespillene<sup>6</sup> som er omtalt ved Hjelpelinjen.

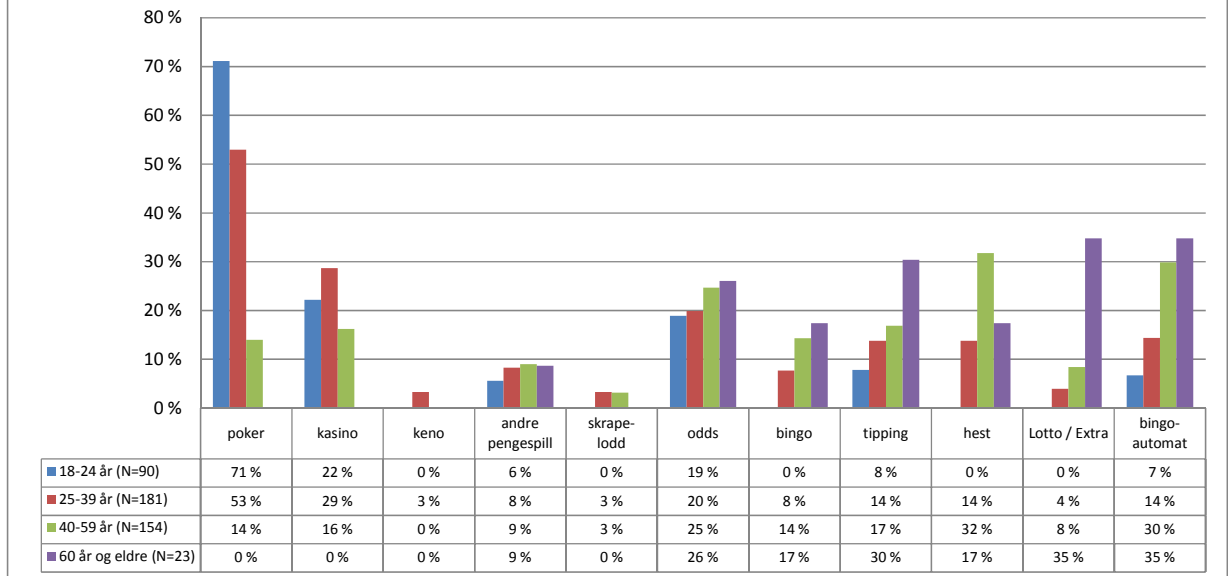


Samtalene ved Hjelpelinjen handler totalt sett oftest om menn, men spesielt bingo og bingoautomater blir oftere nevnt for kvinnelige spillere. Selv med langt færre kvinner enn menn omtalt ved Hjelpelinjen, er det reelt flere kvinner enn menn som blir omtalt med bingo (hhv 36 mot 12) og med bingoautomater (hhv 48 mot 43).

Mannlige spillere blir oftest omtalt i forhold til de fleste andre spillene.

<sup>6</sup> På grunn av få samtaler for enkelte spill når vi deler inn i kjønn og aldersgrupper inngår NT terminaler (Multix) (totalt 9 samtaler), andre kortspill (totalt 7) og gevinstautomater (totalt 6) i kategorien for andre pengespill (opprinnelig 25, inklusiv 5 samtaler om ferdighetsspill).

### Andel i aldersgruppene der spill er problematiske (1.gangs samtaler)



Yngre spillere blir forholdsvis ofte omtalt for poker og kasinospill. Bingo, Tipping, hestespill, Lotto/Extra og bingoautomater er forholdsvis ofte nevnt for eldre spillere.

I 2009 er det bare 5 spillere som er registrert med alder under 18 år. Disse er ikke tatt med i diagrammet over.

Når spillerne har problemer med mer enn ett spill er det også registrert hvilket som er hovedproblemspillet.

<b>Hovedproblemspillet (eller det eneste)</b>	tall	prosent
poker	164	32 %
bingoautomater	80	16 %
odds	66	13 %
hestespill	61	12 %
kasinospill (nett)	56	11 %
andre pengespill	16	3 %
Lotto / Extra /Keno	13	3 %
bingo	12	2 %
tipping	5	1 %
skrapelodd	5	1 %
NT terminal (Multix)	5	1 %
gevinstautomater	4	0,8 %
usikker / vil ikke si	4	0,8 %
spill uten penger	9	2 %
ikke tema	14	3 %
<b>total</b>	<b>514</b>	<b>100 %</b>

Oftest er poker hovedproblemspillet. Bingoautomater er nummer to, og deretter følger oddsspill, hestespill og kasinospill på Internett.

Over Internett blir både poker og kasinospill utelukkende tilbudt fra utenlandske nettsted. Dermed utgjør minimum 43 % av henvendelsene til Hjelpelinjen problematisk spilling på spill som ikke er regulert i Norge.

Innringerne har kunnet nevne flere spill som problematiske, men tabellen under viser at de fleste likevel bare har nevnt ett eller to spill.

<b>Hvor mange spill som er nevnt</b> (i 1. gangs samtaler)	tall	prosent
1 spill	286	56 %
2 spill	129	25 %
3 eller 4	72	14 %
5 eller flere	10	2 %
ikke registrert	17	3 %
<b>total</b>	<b>514</b>	<b>100 %</b>

## 2008 og 2009 (hovedproblem - pengespill<sup>7</sup>)

Hovedproblemspillet (eller det eneste)	2008	2009
poker	217	164
bingoautomater	40	80
odds	66	66
hestespill	39	61
kasinospill (nett)	40	56
andre pengespill	21	16
Lotto / Extra /Keno	6	13
bingo	21	12
gevinstautomater	12	4
tipping	7	5
skrapelodd	3	5
NT terminal (Multix)	-	5
usikker / vil ikke si	2	4
ikke tema	16	14
total	490	505

Blant pengespillene som er oftest omtalt på Hjelpelinjen ser vi en reduksjon for poker. Tallet på samtaler om bingoautomater som hovedproblemspillet er doblet. Det har også vært flere samtaler om hestespill og kasinospill. Samtaler om oddsspill utgjør like mange i 2009 som i 2008.

## Om en har spilt hovedproblemspillet på PC, mobiltelefon, terminaler eller TV<sup>8</sup>:

	tall	prosent
PC / Internett hjemme	306	60 %
PC / Internett arbeid	26	5 %
PC / Internett annet sted	21	4 %
mobiltelefon	3	0,6 %
TV / annet	6	1 %
ikke PC eller mobil	139	27 %
usikker	2	0,4 %
ikke tema	48	9 %
total	514	

Utvalget er også her avgrenset til førstegangs samtaler og spillere som har pengespillproblemer.

62 % av spillerne spiller hovedproblemspillet på en eller flere elektroniske plattformer.

Menn spiller langt oftere på Internett, PC eller mobiltelefon enn kvinner. Av mannlige spillere har 69 %<sup>9</sup> spilt på Internett, PC eller mobiltelefon. Andel for kvinner er 35 %.

<sup>7</sup> Evt. spill uten penger som hovedproblemspillet er utelatt fra oppstillingen.

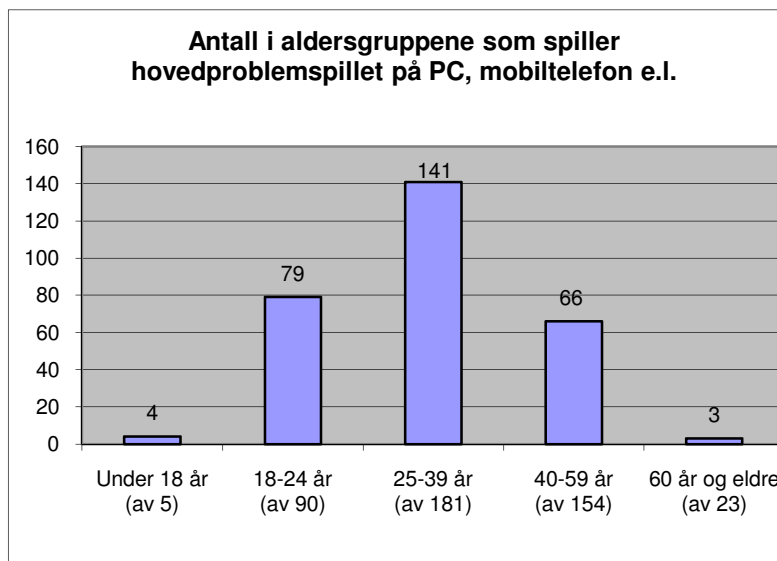
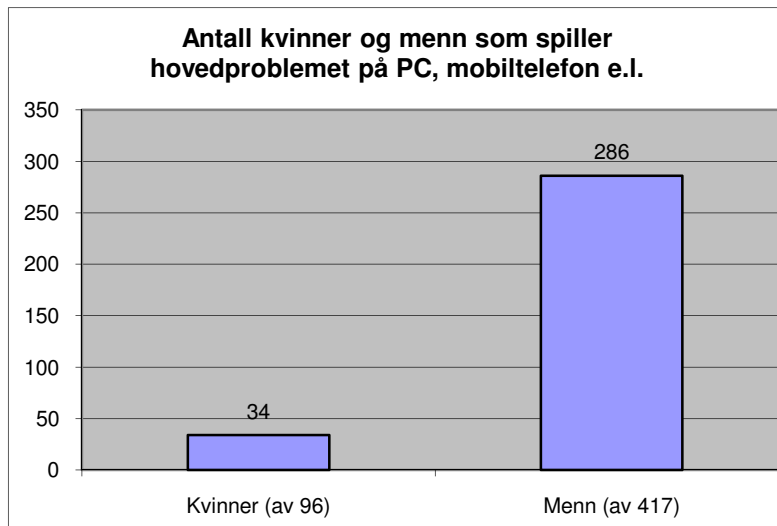
<sup>8</sup> NT-terminal for Multixspill er ikke medregnet i oppstillingen.



I forhold til alder er disse spillerne prosentvis oftest i aldersgruppene under 25 år.

Andel<sup>10</sup> der spill på internett, PC eller mobiltelefon er registrert:

under 18 år 4 av 5 (80 %)  
18 – 24 år 88 %  
25 – 39 år 78 %  
40 – 59 år 43 %  
60 år og eldre 13 %



<sup>9</sup> Menn: N=417 og kvinner: N=96.

<sup>10</sup> Under 18 år: N=5, 18 – 24 år: N=90, 25 – 39 år: N=181, 40 – 59 år: N=154 og 60 år og eldre: N=23.

## Hva som er hovedproblemspillet når det blir spilt på en elektronisk plattform

Antall	total
poker	158
kasinospill	54
odds /tipping	47
hestespill	32
Lotto/Extra / Keno	5
bingo	3
andre pengespill	11
ikke oppgitt	2
spill uten penger	9
sum	321

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler. Noen har spilt på flere elektroniske måter, men flest spiller på PC/Internett hjemme.

Poker er oftest nevnt, og her for 158 spillere. De fleste som er omtalt, 156, spiller fra PC hjemme, men i tillegg eller i stedet for er det også registrert 12 samtaler der det er spilt fra PC på arbeidsplassen. Noen har også nevnt spill fra PC et annet sted.

Kasinospill blir nevnt totalt for 54 spillere. 53 spiller fra PC hjemme. For 9 er det nevnt PC på arbeid. For enkelte er det også nevnt PC på andre steder.

Noen som omtales på Hjelpelinjen med pengespillproblemer har spill som ikke er pengespill som det mest problematiske spillet. Dette vil vi komme tilbake til når vi omtaler samtaler med spillere som har problem med spill som ikke direkte er pengespill.

### **Om man spiller andre spill enn hovedspillet på en elektronisk måte:**

I 211 førstegangs samtaler har vi registrert flere problematiske spill enn ett. For en del av disse er det også sagt at andre spill enn hovedproblemspillet blir spilt på nettet.

66 % (139 av 211) spiller hovedproblemspillet sitt på en elektronisk måte, og av disse spiller også 10 et annet problematisk spill på Internett e.l.

Det er også 48 spillere som bare spiller et annet spill enn hovedproblemspillet på en elektronisk måte.

Av de som spiller hovedproblemet på Internett, mobil eller lignende, er det med andre ord 10 som spiller flere spill som de har problem med på Internett e.l.. I tillegg har vi registrert 48 som bare spiller et annet omtalt spill enn hovedproblemspillet.

**Hvor ofte spillere med pengespillproblem vanligvis spiller (på samtaletidspunktet)**

<b>Frekvens for 1.gangs samtaler</b>	tall	prosent	Prosent der frekvens er omtalt
daglig	217	42 %	45 %
en eller flere ganger i uken	193	38 %	40 %
sjeldnere enn hver uke	25	5 %	5 %
spiller ikke nå (er ”spillefri”)	20	4 %	4 %
usikker	24	5 %	5 %
ikke tema	35	7 %	
<b>total</b>	<b>514</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Der spillefrekvens er tema blir det oppgitt at 85 % spiller en gang i uken eller oftere. 45 % spiller daglig.

Innringere som ringer på vegne av spilleren kan tenkes ikke helt å vite hvor ofte spilleren spiller. Om vi avgrensner utvalget til innringere som også er spillere, endrer ikke resultatene seg nevneverdig (88 % av spillerne oppgir at de spiller en dag i uken eller oftere, og 45 % spiller daglig (N=228)).

**Hvor mye spiller har tapt totalt på pengespill de siste 4 ukene (samtaletidspunktet)**

<b>Tapt totalt de siste 4 uker (1.gangs samtaler)</b>	tall	prosent	Prosent der tap er omtalt
har ikke spilt pengespill	27	5 %	6 %
under 2 000 kr	18	4 %	4 %
kr 2 000 til 5 999	71	14 %	15 %
kr 6 000 til 9 999	79	15 %	17 %
kr 10 000 til 19 999	77	15 %	16 %
kr 20 000 eller mer	107	21 %	23 %
har totalt sett vunnet og ikke tapt	7	1 %	1 %
usikker	88	17 %	19 %
ikke tema	40	8 %	
<b>total</b>	<b>514</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

I samtaler der tapet er omtalt er det 4 % som på samtaletidspunktet sier det ikke er tapt mer enn 2 000 kroner de siste fire ukene og 6 % der det ikke er spilt pengespill. 39 % har tapt 10 000 kroner eller mer. Noen få (1 %) oppgir at de har vunnet mer enn de har tapt i denne perioden. Merk også at 19 % er usikre, dette kan blant annet forklares med at innringere som er pårørende kan være usikre på beløpsstørrelser.

Om vi avgrensner utvalget til innringere som også er spillere, endrer ikke resultatet seg så mye (7 % oppgir at de har tapt mindre enn 2 000, 7 % har ikke spilt pengespill og 40 % har tapt mer enn kroner 10 000 (N=226)).

## 7. Konsekvenser for spiller (pengespill)

Pengespill kan føre til en rekke konsekvenser for den enkelte spiller. Fra samtalene ved Hjelpelinjen har vi data om konsekvenser for følgende:

- helsemessige forhold
- sosiale relasjoner
- jobb og utdanning
- finansiering av spilling
- spillegjeld

Vi avgrensner her utvalget til førstegangs innringere som ringer på vegne av seg selv, og som også har ringt om pengespill. Andre samtaler, f.eks. fra pårørende er ikke tatt med.

<b>Helsemessige konsekvenser</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
ingen	32	13 %	15 %
fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	11	5 %	5 %
psykiske (f.eks. angst og depresjon)	168	69 %	78 %
selvmordstanker eller – forsøk	17	7 %	8 %
usikker	14	6 %	6 %
ikke tema	26	11 %	
N (antall)		242	216

De fleste spillerne oppgir at de har fått helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere som har snakket om disse konsekvensene, oppgir 78 % at de har fått psykiske problem. 8 % har hatt selvmordstanker, og 5 % oppgir ellers fysiske plager.

<b>Svekkede relasjoner til mennesker nær seg</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
ja	165	68 %	81 %
nei	30	12 %	15 %
usikker	8	3 %	4 %
ikke tema	39	16 %	
totalt	242	100 %	100 %

I samtaler der sosiale konsekvenser har vært tema sier 81 % av spillerne at spillingen har ført til svekkede relasjoner til mennesker som står dem nær.

<b>Konsekvenser for jobb eller utdanning</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
nei – ingen	74	31 %	36 %
fravær / konsentrasjonsproblemer	91	38 %	45 %
sluttet	20	8 %	10 %
annet	23	10 %	11 %
usikker	4	2 %	2 %
ikke tema	38	16 %	
N (antall)		242	204

I samtaler der disse konsekvensene har vært omtalt, sier de fleste at spillingen har ført til konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning. 45 % oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem. 10 % oppgir at de har måttet slutte.

<b>Om en har finansiert spilling med noe av følgende,</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
nei – ingen	56	23 %	26 %
lånte penger	151	62 %	70 %
ulovlige handlinger	29	12 %	13 %
salg av eiendeler (egne eller andres)	33	14 %	15 %
usikker	4	2 %	2 %
ikke tema	25	10 %	
N (antall)		242	217

I samtaler der finansiering har vært tema oppgir 70 % at de har finansiert spillingen ved hjelp av lånte penger. Langt færre oppgir ulovlige handlinger (13 %), eller salg av eiendeler (15 %).

<b>Om en har spillegjeld på samtale tidspunktet,</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
nei – ingen	58	24 %	30 %
under 25 000	15	6 %	8 %
25 000 – 99 999	39	16 %	20 %
100 000 – 499 999	44	18 %	23 %
500 000 eller mer	29	12 %	15 %
usikker	10	4 %	5 %
ikke tema	47	19 %	
totalt	242	100 %	100 %

Der spillgjeld har vært tema i samtalen sier 30 % at de ikke hadde spillegjeld på samtale tidspunktet. 8 % hadde spillegjeld som var mindre enn 25 000 kroner, 20 % hadde spillegjeld fra 25 000 til 100 000.

37 % hadde en gjeld på 100 000 kroner eller mer, der 15 % hadde spillegjeld på en halv million kroner eller mer.

## 8. Spill som ikke er pengespill

Samtaler som handler om spill som ikke er lotteri- eller pengespill er også nevnt tidligere i denne gjennomgangen. I 153 samtaler er der utelukkende nevnt slike spill:

- 78 % av samtalen er ringt inn av pårørende, bare 9 % har ringt inn selv
- 90 % av samtalen er førstegangs samtaler
- 97 % av samtalen handler om gutter og menn
- 61 % av spillerne som er omtalt er under 18 år
- snittalderen er 18,0 år
- 75 % bor hos foreldre eller andre foresatte
- 63 % har lommepenger som hovedinntektskilde

I tillegg kommer en del samtaler der spiller også har problem med pengespill. Tidligere i presentasjonen har vi blant annet sett at det for 9 spillere med pengespillproblemer blir nevnt at spill uten penger er det mest problematiske.

Totalt er det gjennomført 177 samtaler med spill uten penger som tema. 158 av disse samtalen er førstegangs samtaler.

### Type spill (førstegangs samtaler)

rollespill	77 %
strategispill	7 %
action / skyte- / bilspill	13 %
ikke nevnt	3 %
totalt	100 %
N (antall)	158

Rollespill er oftest nevnt. Her inngår rollespillet World of Warcraft.

Hjelpelinjen registrerer også bruk av tid på disse spillene. Her må det nevnes at mange innringere har vært usikre, i tillegg kommer samtaler der tidsbruk ikke har vært tema.

### Tidsbruk (førstegangs samtaler)

mindre enn 4 timer	2 %
4 til 5 timer per dag	6 %
6 timer eller mer	19 %
usikker	65 %
ikke tema	8 %
totalt	100 %
N (antall)	158

Den store andelen usikre innringere kan bl.a. skyldes at det oftest er de pårørende og ikke spilleren selv som ringer.

Av 158 førstegangs samtaler er 138 utelukkende om spill uten penger. 20 samtaler kommer i tillegg der også pengespill er omtalt. I disse 20 samtalene er spill uten penger hovedproblempillet i 9 samtaler. I 9 samtaler er det poker som er hovedproblempillet.

I tillegg til å være nevnt som hovedproblempill er poker også nevnt i 9 andre samtaler. Dermed har totalt 18 spillere blitt omtalt med både spill uten penger og poker som problematiske spill.

### **Konsekvenser av spillingen (spill uten penger)**

Også her vil vi vise konsekvenser av spillingen. Vi avgrensner til førstegangs samtaler og de som utelukkende har oppgitt spill uten penger.

Lesere må være oppmerksom på at vi her ikke har avgrenset til innringere som ringer om seg selv. Årsaken er at de fleste samtalene kommer fra pårørende. Informasjonen om konsekvenser for spiller baserer seg dermed ikke på informasjon fra spillerne selv.

<b>Helsemessige konsekvenser</b> nevnt i 1.gangs samtaler	tall	Prosent	prosent der dette er tema
ingen	28	20 %	21 %
fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	19	14 %	14 %
psykiske (f.eks. angst og depresjon)	94	68 %	71 %
selvmordstanker eller – forsøk	6	4 %	5 %
usikker	14	10 %	11 %
ikke tema	5	4 %	
<b>N (antall)</b>		<b>138</b>	<b>133</b>

For de fleste blir det oppgitt helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere der disse konsekvensene har vært omtalt, oppgir 71 % at spillerne har fått psykiske helsemessige konsekvenser. Enkelte nevner også fysiske konsekvenser eller selvmordstanker.

Resultatet er ikke ulikt konsekvensene som spillere med pengespillproblemer oppgir.

<b>Svekkede relasjoner til mennesker nær seg</b> nevnt i 1.gangs samtaler	tall	prosent	prosent der dette er tema
ja	119	86 %	94 %
nei	7	5 %	6 %
ikke tema	12	9 %	
<b>totalt</b>	<b>138</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

I samtaler der sosiale konsekvenser har vært tema blir det nevnt for 94 % at spillingen har sosiale konsekvenser.

<b>Konsekvenser for jobb eller utdanning</b> nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
nei – ingen	10	7 %	8 %
fravær / konsentrasjonsproblemer	85	62 %	65 %
sluttet	40	29 %	31 %
annet	9	7 %	7 %
usikker	4	3 %	3 %
ikke tema	8	6 %	
N (antall)		138	130

I samtaler der disse konsekvensene har vært omtalt, sier de fleste at spillingen har ført til konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning. 65 % oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem. 31 % oppgir at spillerne har måttet slutte.

Siden spillerne her er mye yngre enn spillere med pengespillproblem vil konsekvensene for det meste dreie seg om skolegang.

Konsekvenser i forhold til arbeid eller utdanning er forholdsvis oftere omtalt for disse spillerne enn det spillere med pengespillproblemer rapporterer om.



## 9. Vedlegg

### Anropsstatistikk og besvarte samtaler hos Hjelpelinjen

Tabellen viser hvor mange som ringer nummeret til Hjelpelinjen og gjennomførte samtaler. Statistikk over anrop (når en slår nummeret) får vi fra Telenor. Statistikk over samtaler utarbeider Hjelpelinjen.

Anropsstatistikk	anrop	besvarte	svarprosent
2008	2 931	1 365	47 %
2008 i åpningstiden	2 605	1336 <sup>11</sup>	51 %
2009	3 371	1 472	44 %
2009 i åpningstiden	2 998	1 454 <sup>12</sup>	48 %

I åpningstiden i 2009 har svarprosenten vært 48 %. Dette er en liten reduksjon fra 2008, da svarprosent var 51.

Anrop blir registrert hver gang telefonnummeret 800 800 40 blir slått på en telefon. Registreringen skjer selv om innringer legger på før telefonen ringer hos Hjelpelinjen. Innringere som får opptatt og ringer opp igjen blir registrert med ett anrop for hver gang de slår nummeret. Differansen mellom tekniske anrop og samtaler er derfor ingen fullgod indikasjon på linjens tilgjengelighet og kapasitet.

Anrop fra fast- og mobiltelefon<sup>13</sup> i 2009:

skjult nummer	295	9 %
mobiltelefon	1 592	47 %
fasttelefon	1 400	42 %
ikke registrert	84	2 %
totalt	3 371	100 %

56 % av anropene til Hjelpelinjen kommer fra mobiltelefon eller telefon med skjult nummer.

<sup>11</sup> 1 365 samtaler fratrukket 29 samtaler som ikke er besvart i åpningstiden.

<sup>12</sup> 1 472 samtaler fratrukket 18 samtaler som ikke er besvart i åpningstiden.

<sup>13</sup> Telenor sin anropsstatistikk viser de fem første sifrene i telefonnummeret.

# Kopi av skjermbildet som ble brukt for å registrere informasjon 2009

Registrieringsystem - Hjelpelinjen for spillereangage

Operatør:  Dato: 02.02.2009 Samlestart: 10:17:27

Samtalen gjelder: Innringer: 10:17:27

Om HjelpeLINjen bedlere har hatt samtale om samme spiller: Spillers kjønn: Alder: (99 = Ikke registrert)

Spillers svake stadium:  Utdent  Ikke tema  99

Spillers hovedhobbykrets: Baseringsfylke for spiller: Hvor ofte spiller omtalte spill vanligvis nå: Hvor mye spilleren har zap på pengespill de siste fire uker totalt

Spiller spiller har problem:  Ikke tema

Hvorfor problem

NF-terminal  OO med   Keno  Gevinstautomat  Tokendryps BILLING   Digiyoulning  Eversanco  KNOXSEKSA  Tipping  Rally 7  Cdds  Rols  Swing  Heit  Usikker  Ikke tema

Dring  Scrapelodd  Lotto/ Extra  Kasino  Palar  Andre løstspill  Andre pengespill  Ferdighetsspill med innvaks og premier  Usikker - vil ikke si  Ikke tema  Spill uten penger (data eller mobil)

I hvilket  Tid (time/dag)

Spilles hovedproblemet på PC, andre terminaler, mobiltelefon eller i V?

PC - hjemme  PC - jobb  Kc / terminal annet sted  NF-terminal  Mobiltelefon  TV  Nei  Usikker  Ikke tema

Om problem med flere spill, spilles noen av disse på PC, andre terminaler, mobiltelefon eller TV?

Ja  Nei  Ikke tema

Samtaler til hjelpeLINjen

Spillekonnet  Brevsyn/rapport hos tippesjef/ansvarlig  TV/radio TV  Radio  Avslutt/Magasin  Internett  Techno/bloggen/Dokumentasjon  Familie/Venn/kollega  Leper/sosialtur/hvert off. kontor  Arbeidsforuar  Annet  Usikker  Ikke tema

Konsekvenser for spilleren

Helsemessige konsekvenser

Nei, ingen  Fysiske (for eksempel hode- eller muskelsmerter)  Psykiske (for eksempel angst eller stress)  Selvmordstanker eller -forsøk  Usikker  Ikke tema

Svakeledd/risikoen for mer skade har øst

Ikke tema  Ja  Nei  Ikke tema

Spesialtilbud

Nei, ingen  Fysisk, konsentrasjonsproblemer  Sultet i arbeid eller sløte (f.eks. oppgjøret)  Annet  Usikker  Ikke tema

Har spiller tidligere nå:

Ja  Nei  Ikke tema

Formal samtaler:

Generell informasjon  Støtte/veiledning (til innringer)  Økonomisk rådgivning  Informasjon om behandling  Informasjon om selvhjelpsgrupper  Oppfølgingsamtale (hvoran det går, har nytte for)  Skriftlig informasjon til innringer  Annet  Ikke registrert

Verneord:

Samtalen avsluttet

Samtalen avsluttet (spillerens autoriserte ved samlesett)

## Besøkende på nettstedet til Hjelpelinjen

<b>Besøk på www. hjelpelinjen.no</b>	2005		2006		2007		2008		<b>2009</b>	
	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike
Januar	420	343	1 025	860	887	738	697	597	744	658
Februar	376	321	775	646	877	710	591	513	721	641
Mars	431	368	1 167	983	993	787	544	476	1 395	1 295
April	779	680	1 056	874	748	593	795	697	1 262	1 164
Mai	376	311	1 217	1 038	780	642	646	536	1 039	922
Juni	365	296	924	789	524	411	578	485	940	872
Juli	278	215	459	397	473	385	780	671	888	828
August	388	317	625	523	549	424	717	615	944	883
September	591	490	816	677	782	658	904	783	968	870
Oktober	598	456	986	808	412	356	877	768	1 261	1 168
November	663	559	763	645	799	666	1 088	983	1 219	1 091
Desember	675	582	716	632	717	629	538	470	856	800
Snitt per måned	495	412	877	739	712	583	730	633	1 022	933
Sum for året	5 940		10 529		8 541		8 755		12 237	

Nettstedet hadde 12 237 besøk i 2009. Dette er en stor vekst (40 %) fra 2008 da tallet var 8 755. Gjennomsnittlig var det i siste år 1 022 besøk i måneden og 933 unike besøkende.