

Hjelpelinjen for spilleavhengige



Samtalestatistikk 2012

Lotteritilsynet
januar 2013

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.	Pengespill	s	13
7.	Konsekvenser for spiller (pengespill)	s	22
8.	Dataspill (spill som ikke er pengespill)	s	24
9.	Vedlegg	s	27

1. Innledning

Hjelpelinjen for spilleavhengige ble åpnet 28. april 2003 som et prøveprosjekt. Fra 2005 ble 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 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 2012. Samtaler følger ikke en fast struktur siden det er innringer som i stor grad avgjør innholdet i samtalen. Fordi samtaler 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 prosent. 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. Samtaler om slike spill blitt presentert for seg. I 2012 mottok Hjelpelinjen 326 samtaler der spiller utelukkende hadde problem med spill som ikke er pengespill. Her blir disse spillene omtalt som *dataspill*.

Denne statistikkheftet for 2012 er den niende årlige statistikkpakken fra Hjelpelinjen.

2. Samtalene til Hjelpelinjen

Samtalen gjelder	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	pst	Totalt 2003 - 2012
Enkeltpersoner med spilleproblemer	1 792	1 117	814	817	901	1 010	1 061	61 %	14 158
Andre seriøse innringere	274	276	171	127	146	167	113	7 %	1 988
Feilringinger / useriøse	1 074	824	380	528	792	544	555	32 %	7 441
sum	3 140	2 217	1 365	1 472	1 839	1 721	1 729	100 %	23 587

Siden starten våren 2003 har Hjelpelinjen for spilleavhengige besvart nærmere 24 000 samtaler. Over 14 000 har handlet om enkeltpersoner med spilleproblemer.

I 2012 ble det gjennomført 1 061 samtaler fra eller om spillere. Dette er en økning på 51 samtaler eller 5 prosent fra året før. I tillegg fikk linjen 113 andre oppringninger fra andre seriøse innringere.

Hjelpelinjen mottar også en del feilringinger eller useriøse samtaler. I 2012 utgjorde slike 32 prosent. Disse er imidlertid korte og utgjør en liten del av total samtaletid. De fleste er ikke useriøse, men samtaler der innringer egentlig skulle ringe et spillerskap, og oftest Norsk Tipping. Samtalene er kort omtalt i vedlegg til denne rapporten.

Innringere (seriøse samtaler)	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Spillere	55 %	40 %	37 %	37 %	35 %	34 %	35 %
Pårørende/venner	31 %	41 %	43 %	45 %	39 %	40 %	45 %
Profesjonelle	5 %	4 %	6 %	7 %	4 %	3 %	4 %
Arbeidsgivere	1 %	0,9 %	0,7 %	0,5 %	1 %	0,6 %	1 %
Ukjent	1 %	1 %	6 %	3 %	20 %	21 %	15 %
Andre	7 %	12 %	7 %	7 %	0,4 %	0,6 %	0,5 %
Sum	100 % (2 066)	100 % (1 393)	100 % (985)	100 % (944)	100 % (1 047)	100 % (1 177)	100 % (1 174)

Samtaler fra pårørende og spillere utgjør flest samtaler (i 2012 hhv 42 % og 35 %). Fra 2010 er pårørende og venner registrert hver for seg som innringere. Pårørende utgjør i 2012 42 prosent og venner 3 prosent.

En liten del av de seriøse samtalene (113 i 2012) 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. Samtalene er kort omtalt i vedlegg.

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	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Januar	183	107	70	67	84	98	75
Februar	188	155	58	63	80	79	122
Mars	231	148	57	90	94	80	97
April	177	99	83	69	72	78	75
Mai	211	110	63	63	75	96	77
Juni	172	86	47	56	56	57	103
Juli	119	61	62	51	63	48	76
August	80	48	61	78	68	80	104
September	94	75	61	74	84	115	61
Oktober	120	69	105	59	88	96	112
November	117	91	84	87	74	121	97
Desember	100	68	63	60	63	62	62
Totalt	1 792	1 117	814	817	901	1010	1 061

Siden starten i 2003 har Hjelpelinjen mottatt 14 158 samtaler som handler om spillere. Tallet samtaler ved Hjelpelinjen ble redusert som følge av automatforbudet i 2007. Deretter var tallet stabilt fra 2008 til 2009, men har siden vist en viss økning fra år til år. Økningen er størst for dataspill. Dette blir omtalt senere i statistikken.

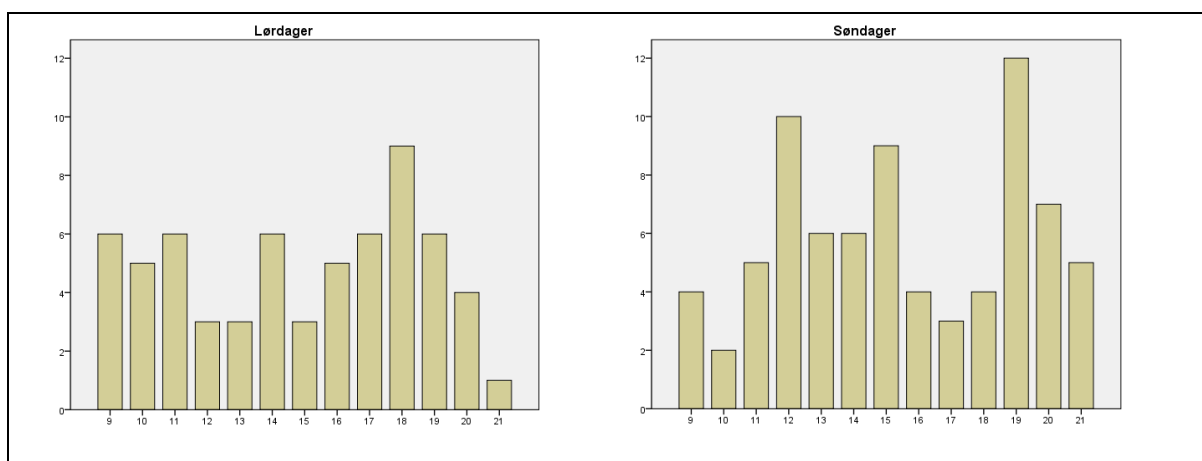
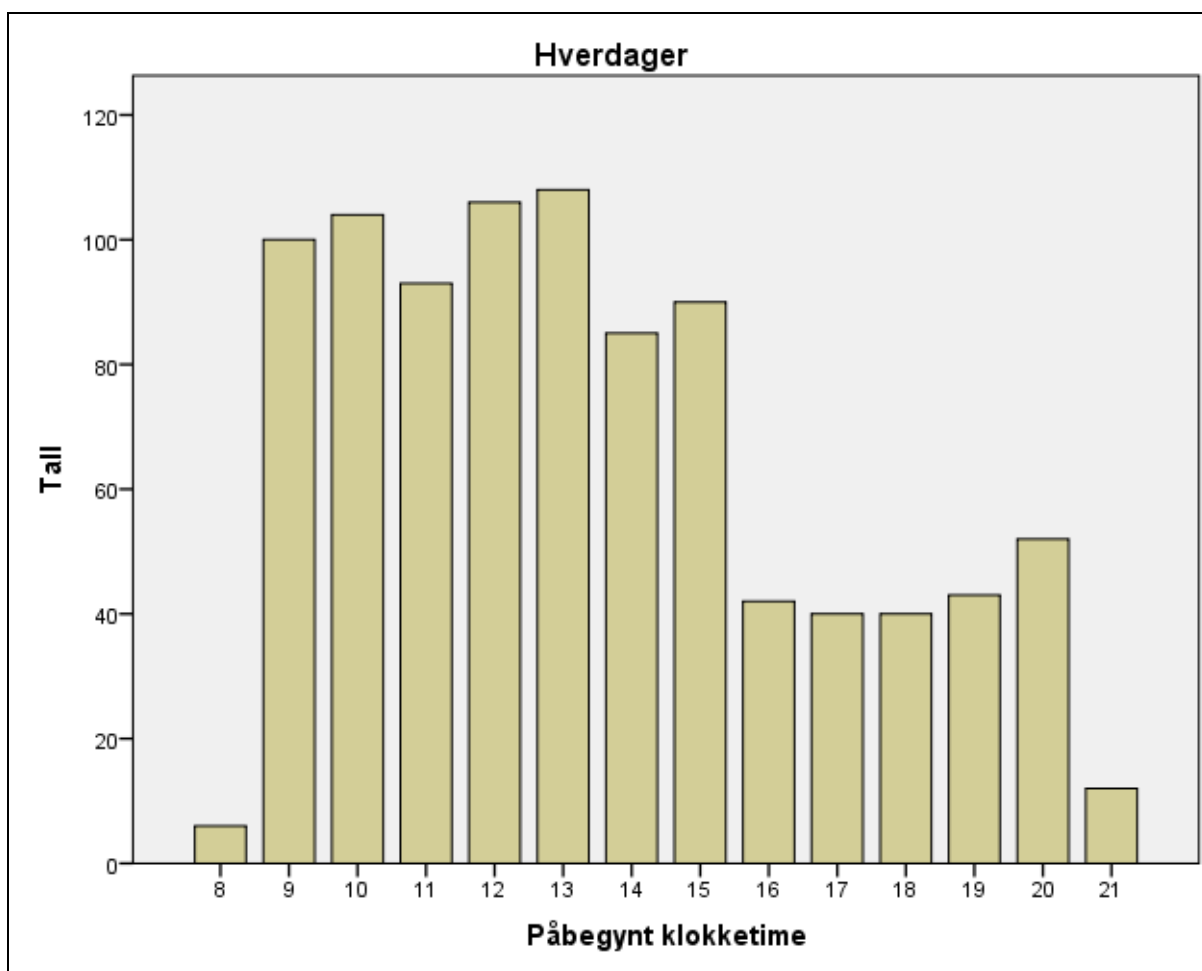
Gjennom hele 2012 har hjelpetelefonen vært åpen fra 09.00 – 21.00, 7 dager i uken. Under viser vi trafikken per ukedag og per time.

Samtaler per ukedag

(fra eller om spillere)	2012	
	antall	prosent
Mandag	217	20 %
Tirsdag	189	18 %
Onsdag	185	17 %
Torsdag	169	16 %
Fredag	161	15 %
Lørdag	63	6 %
Søndag	77	7 %
Totalt	1 061	100 %

Det er flest samtaler på hverdager.

Samtaler per påbegynt klokke time 2012



På hverdager er trafikken spredt over hele åpningstiden, men færre samtaler fra klokka 16:00. Også i helgene er trafikken fordelt gjennom hele åpningstiden.

Lengde på samtalene i 2012

	Middels varighet (median)	Gjennomsnittlig varighet	Antall samtaler ¹	Total tidsbruk for samtalene	Total tidsbruk i prosent
Samtaler som handler om spillere	18 min 16 sek	21 min 29 sek	1 060	380 timer	93 %
Andre reelle samtaler	6 min 45 sek	9 min 12 sek	111	17 timer	4 %
Useriøse eller feilringinger	1 min 1sek	1 min 25 sek	535	13 timer	3 %
Totalt alle typer samtaler	11 min 33 sek	14 min 23 sek	1 706	409 timer	100 %

Samtaler fra eller om spillere varte i gjennomsnitt 21 minutter. Den lengste varte i 1 time og 39 minutter. Andre seriøse samtaler, for eksempel fra media, behandlere eller støttegrupper varte i snitt 9 minutter.

Useriøse telefoner eller feilringinger har en snittvarighet på i overkant av 1 minutt. Disse utgjorde i 2012 32 prosent av samtalene, men de er korte og utgjorde bare 3 prosent av reell samtaletid ved Hjelpelinjen.

Også i 2011 varte samtalene fra eller om spillere i snitt 21 minutter, og total tidsbruk for alle samtaler ved Hjelpelinjen var da 397 timer.

Hjelp som er gitt i samtalene

Samtaler fra eller om spillere:	2009	2010	2011	2012	
	prosent	prosent	prosent	tall	prosent
Støtte/veiledning	80 %	81 %	64 %	717	68 %
Informasjon om behandling	61 %	42 %	46 %	607	57 %
Økonomisk rådgivning	46 %	42 %	42 %	449	42 %
Informasjon om selvhjelps- og støttegrupper	13 %	4 %	8 %	106	10 %
Generell informasjon	23 %	30 %	29 %	438	41 %
Oppfølgingssamtale	7 %	4 %	11 %	85	8 %
Annen informasjon	2 %	0,3 %	0,8 %	24	2 %
N (antall)	817	901	1 010	1 061	100 %

Det er oftest gitt støtte/veiledning. I forholdsvis mange samtaler er det også gitt økonomisk rådgivning og informasjon om behandlingstilbud.

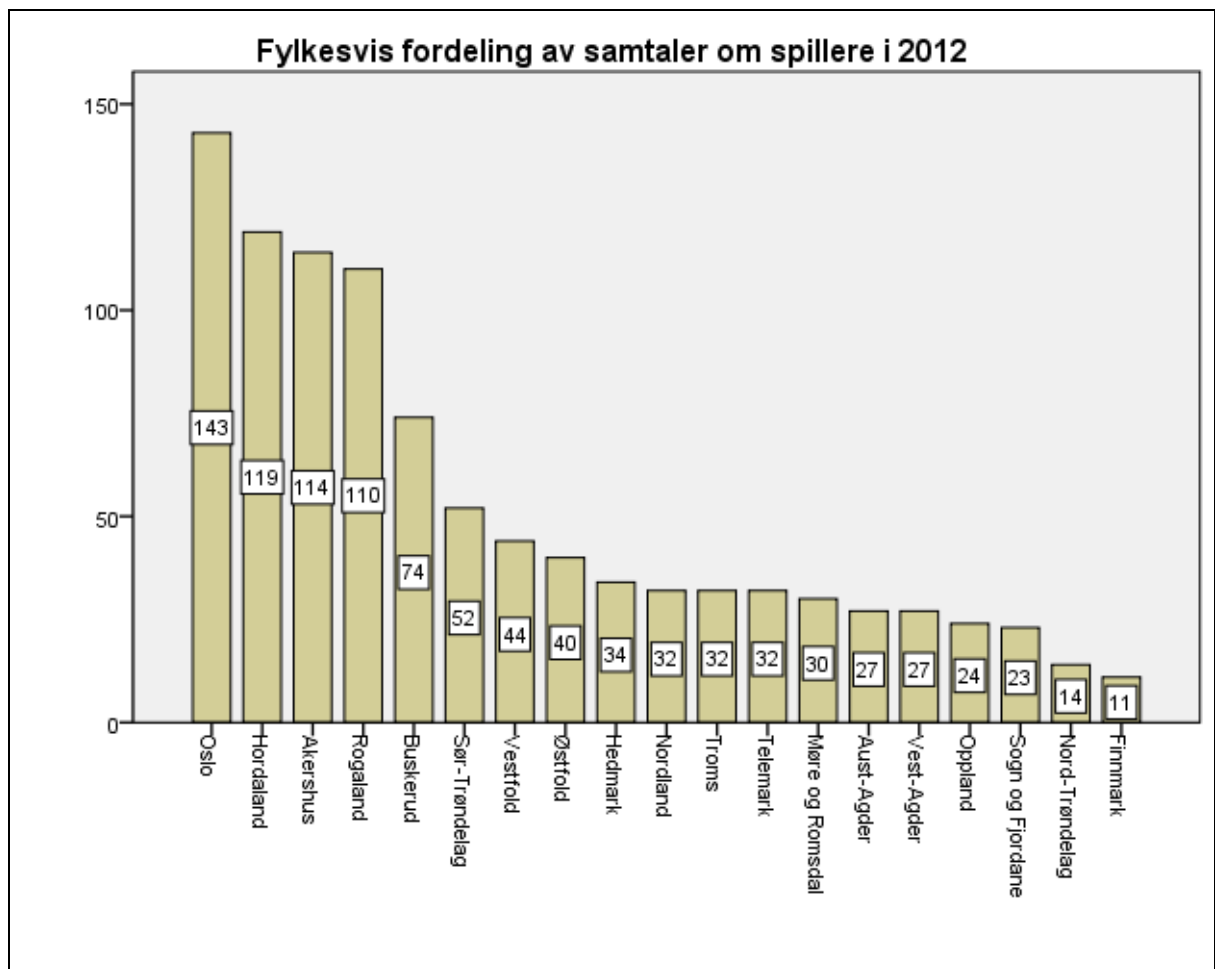
I alle samtaler vil den som ringer få en form for støtte og veiledning, men når samtalene også har et mer presist mål er støtte/veiledning nødvendigvis ikke registrert.

For 46 samtaler er det ikke registrert hvilken hjelp som er gitt i 2012.

¹ For å utelukke samtaler med feilregistrert varighet er samtaler om spillere utelatt dersom de er registrert med varighet over 2 timer. Samtaler om spillere over 1 time har forekommet. Andre seriøse samtaler er utelukket dersom de er registrert med varighet over 1 time. Feilringinger og useriøse samtaler er utelatt om de er registrert med varighet over 15 minutter. Totalt 23 samtaler er utelukket.

4. De som ringer

Gjennomgangen er avgrenset til spillere eller de som ringte på vegne av spillere. Hjelpelinjen har i tillegg hatt 113 andre seriøse samtaler som ikke er medregnet.



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

I tillegg er det 79 samtaler der spillerens hjemfylke ikke er registrert.

I den videre gjennomgangen er spillerne som samtaleene handler om presentert i to deler:

Først viser vi resultat for spillere med pengespillproblem. Her er det også *noen som i tillegg* har problem med dataspill (spill som ikke er pengespill). Her inngår totalt 735 samtaler.

Deretter viser vi resultat for spillere som utelukkende har problem med dataspill. Her inngår totalt 326 samtaler.

Hvem ringer om spillerne?	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Spillerne selv	47 %	20 %	39 %
Pårørende	36 %	68 %	46 %
Venner	5 %	2 %	4 %
Profesjonelle (f.eks. lege eller sos.ktr.)	4 %	4 %	4 %
Arbeidsgiver	2 %	0 %	1 %
Andre/ukjent	7 %	5 %	6 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	735	326	1 061

De fleste samtaler blir ringt inn av spillerne selv eller pårørende. Der pengespill er problemspill ringte spillerne selv i 47 prosent av samtaler. De fleste andre, 40 prosent, kom fra pårørende eller venner.

For de som bare har problem med dataspill blir 68 prosent av samtaler ringt inn av pårørende.

Tidligere samtale om samme spiller?	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Nei	87 %	94 %	89 %
Ja	11 %	5 %	9 %
Ikke tema / usikker	2 %	2 %	2 %
Totalt	100 %	100 %	100 %
N (antall)	735	326	1 061

I de fleste samtaler (89 %) 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 (9 %). Vi har ikke tall for hvor ofte man eventuelt har ringt.

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 oppført med "nei" i tabellen over).

5. Spillerne som samtalene handler om

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

Spillerens kjønn	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Kvinne	16 %	4 %	13 %
Mann	84 %	96 %	87 %
N (antall)	720	323	1 043

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

Spillerens kjønn	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Kvinne	16 %	4 %	12 %
Mann	84 %	96 %	88 %
N (antall)	633	302	935

Spillerens alder	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Under 18 år	1 %	54 %	19 %
18-24 år	15 %	36 %	22 %
25-39 år	44 %	9 %	32 %
40-59 år	32 %	1 %	21 %
60 år og eldre	8 %	0 %	6 %
N (antall)	587	300	887

Spiller født i Norge	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Ja	84 %	96 %	88 %
Nei	16 %	4 %	12 %
N (antall)	635	305	940

Blant spillere med pengespillproblemer er andelen menn 84 prosent, og bare 1 prosent er under 18 år. Ser vi på samtaler der problemet bare gjelder dataspill er andelen menn 96 prosent og 54 prosent av samtalene gjelder barn / ungdom under 18 år.

Blant spillere med pengespillproblemer handler de fleste samtalene om spillere i aldersgruppene 25 til 39 år (44 %) og 40 til 59 år (32 %).

Spillernes snittalder er 31,5 år² (N= 887).

² Snittalder er regnet ut på grunnlag av middelværdi i 5 års alderkategorier.

For spillere med pengespillproblemer er snittalderen 38,0 år. For spillere med dataspillproblemer er snittalderen 18,9 år.

Snittalder for spillere med pengespillproblemer er 36,1 år for menn og 47,5 år for kvinner.

Fra 2011 har Hjelpelinjen også registrert om spiller er født i Norge eller ikke. Om lag hver sjettede førstegangssamtale (16 %) som handler om pengespillproblemer gjelder en spiller som ikke er født i Norge. Tilsvarende andel for dataspillproblemer er hver tjuefemte samtale (4 %). Vi har ikke registrert opplysninger om hvilket fødeland disse spillerne har.

Spillerens sivile status / bostatus	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Bor alene	41 %	15 %	33 %
Bor hos foreldre/andre foresatte	15 %	72 %	34 %
Enslig forsørger	3 %	0 %	2 %
Gift/samboer	38 %	8 %	28 %
Kollektiv/forsvar/ folkehøyskole e.l.	2 %	5 %	3 %
Annet	1 %	0 %	1 %
N (antall)	590	296	886

Spillerens hovedinntektskilde	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
Lønnsinntekt egen	71 %	32 %	58 %
Lønnsinntekt andre i husst.	5 %	16 %	8 %
Trygd eller andre støtteordn.	18 %	7 %	15 %
Lommepenger	1 %	35 %	12 %
Studielån	4 %	10 %	6 %
Annet	1 %	1 %	1 %
N (antall)	616	293	909

Der vi har kunnskap om sivil- /bostatus og inntektskilde ser vi at 38 prosent av spillere med pengespillproblemer er gifte eller samboere. Vi ser også at 71 prosent av dem har egen lønnsinntekt som hovedinntektskilde. Spillere med utelukkende problematisk forhold til dataspill bor oftest hjemme hos foreldrene (72 %) og har lommepenger eller egen lønnsinntekt som hovedinntektskilde (35 % og 32 %).

Hvor har innringer fått vite om telefonnummeret 800 800 40?

	Pengespill er problemspill	Dataspill er problemspill	Totalt
www.hjelpelinjen.no	79 %	83 %	80 %
Nettside spilloperatører	2 %	1 %	2 %
Bingo	4 %	0 %	3 %
Brosjyre / tippemateriell	6 %	0 %	4 %
Telefonkatalog / opplysningstj.	2 %	1 %	2 %
NT terminal (Multix)	1 %	0 %	1 %
Familie / venner / kollega	19 %	16 %	18 %
Lege, sos.ktr., annet off. ktr.	10 %	7 %	9 %
Arbeidsgiver	2 %	1 %	2 %
Internett medier (nyheter)	3 %	5 %	4 %
Trykte medier (f.eks avis, ukeblad)	4 %	7 %	5 %
TV/tekst-TV	2 %	2 %	2 %
Annet	6 %	7 %	7 %
N (antall)	540	251	791

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler der dette har vært tema³.
Hjelpelinjen sin egen nettside blir oftest nevnt som kilde.

³ 153 samtaler er ikke medregnet fordi dette ikke var tema eller fordi innringer var usikker.

6. Pengespill

Pengespill⁴ som er omtalt i samtalene

En del innringere nevner flere spill som problematiske.

Spill som er nevnt som problematiske	Alle samtaler		Blant 1.gangs samtaler	
	tall	prosent	tall	prosent
Kasinospill (nett)	261	36 %	227	36 %
Poker	200	27 %	175	27 %
Odds	198	27 %	180	28 %
Liveodds	58	8 %	53	8 %
Tipping	119	6 %	108	17 %
Databingo	73	10 %	59	9 %
Bingo	102	14 %	86	13 %
NT terminal (Belago)	38	5 %	31	5 %
Hest	100	14 %	90	14 %
NT terminal (Multix)	98	13 %	81	13 %
Lotto /Viking Lotto/Extra	50	7 %	46	7 %
Keno	16	2 %	14	2 %
Joker	16	2 %	16	3 %
Skrapelodd	41	6 %	32	5 %
Andre pengespill	14	2 %	13	2 %
Gevinstautomater	12	2 %	9	1 %
Pantelotteri	0	0 %	0	0 %
Usikker / vil ikke si	9	1 %	8	1 %
Ikke tema	24	3 %	17	3 %
N (tall)		735		639

Nettkasino og poker er ofte nevnt i samtalene. Mange samtaler handler da om spill som ikke er regulert i Norge.

Andre spill som oftere er omtalt ved Hjelpelinjen er blant annet tipping og oddsspill.

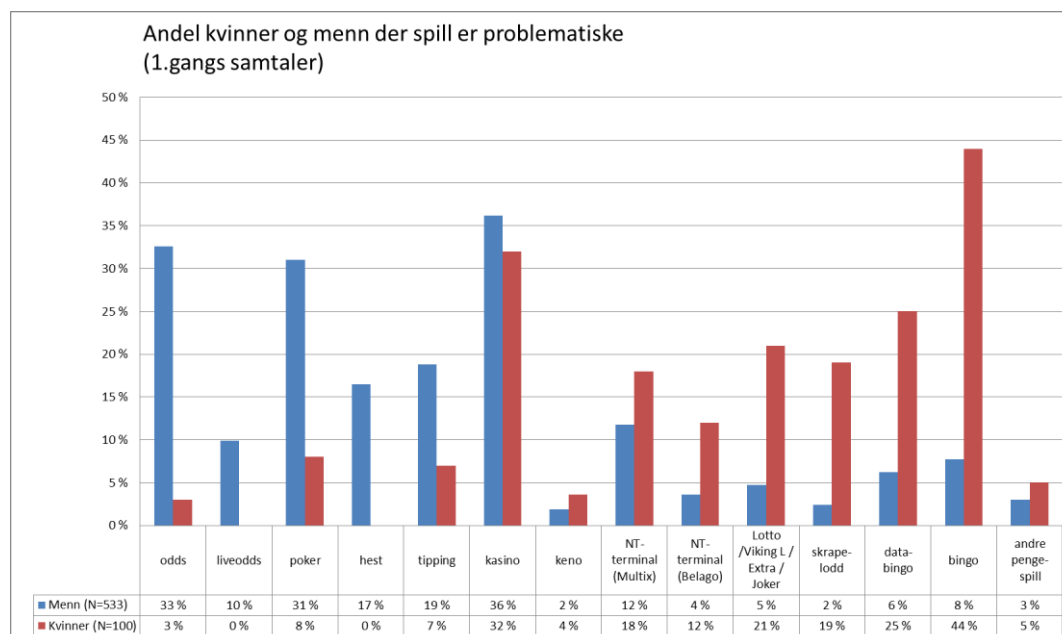
Som et bilde på hvilke spill som er problematiske bruker vi resultatene fra førstegangssamtalene. Da unngår vi å telle samme spiller flere ganger.

Vi avgrensner videre gjennomgang av type spill til førstegangs samtaler.

⁴ De som utelukkende har nevnt dataspill (spill som ikke er pengespill) er ikke presentert her. I 65 samtaler er dataspill også nevnt for spillere som har nevnt pengespill. I førstegangs samtaler utgjør dette 60 samtaler.

Problematiske pengespill etter kjønn, alder og fødeland

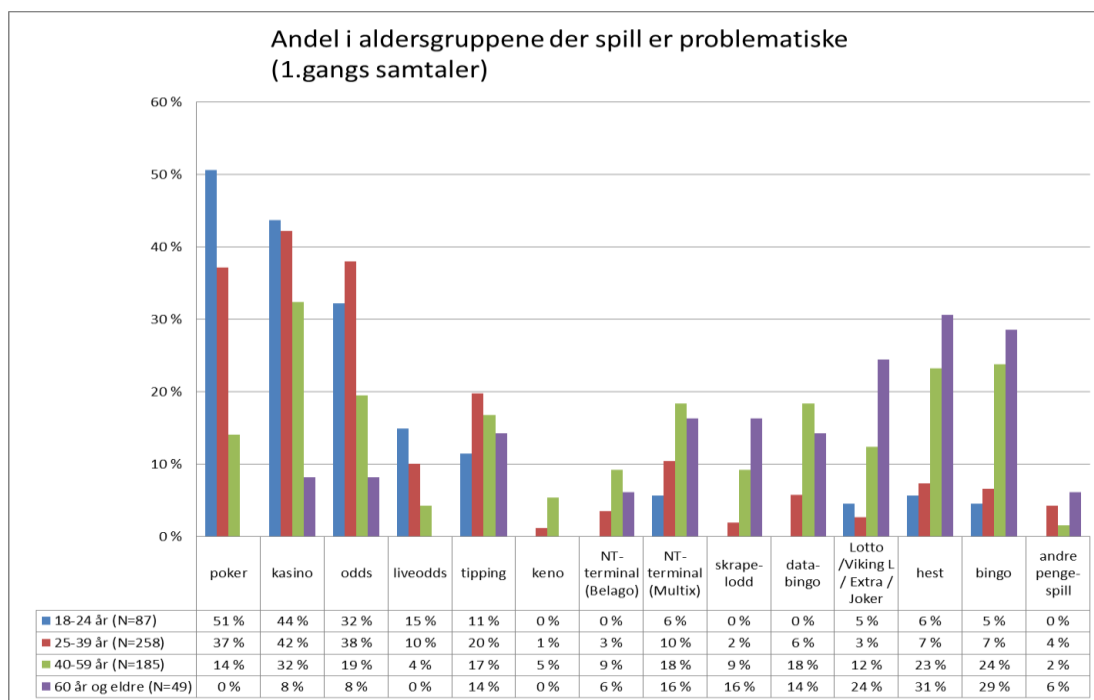
Gjennomgangen er avgrenset til førstegangs-samtaler, og resultatene viser de ulike pengespillene⁵ som er omtalt ved Hjelpelinjen.



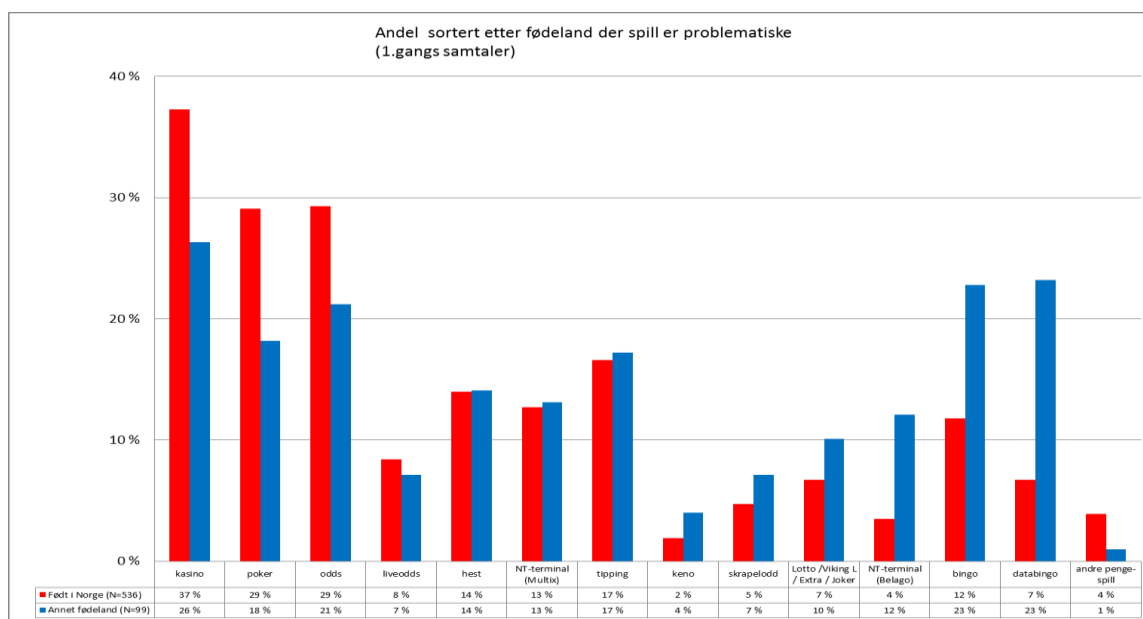
Samtalene ved Hjelpelinjen handler totalt sett oftest om menn, men spesielt bingospill, skrapelodd og tallspill blir forholdsvis oftere nevnt for kvinnelige spillere.

For kvinner er det bingo, kasinospill og databingo som oftest blir nevnt. For menn er det flere spill som nevnes, og oftest kasinospill, oddsspill og poker.

⁵ På grunn av få samtaler for enkelte spill når vi deler inn i kjønn, aldersgrupper og fødeland inngår gevinstautomater i kategorien sammen med andre pengespill.



Yngre spillere⁶ (under 39 år) er oftest omtalt med poker, kasino- og oddsspill. Eldre spillere er i større grad fordelt på flere typer spill, og i eldste aldersgrupper er flest omtalt med problematiske spill som hestespill, bingo og tallspill.



Spillere født utenfor Norge er for mange spill omtalt i forholdsvis like stor grad som spillere født i Norge, men prosentvis oftere for databingo, bingo og belagoterminaler. Spillere født i Norge er prosentvis oftere omtalt for kasinospill, poker og odds.

⁶ På grunn av lite antall spillere under 18 år er denne aldersgruppen utelatt fra oppstillingen. Her inngår bare 8 førstegangssamtaler, og for alle spillene er det enten 0, 1 eller 2 spillere som er omtalt.

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

Hovedproblemspillet (eller det eneste)	tall	prosent
Kasinospill (nett)	159	25 %
Poker	103	16 %
Odds	99	15 %
Liveodds	6	0,9 %
Tipping	7	1 %
Databingo	45	7 %
Bingo	34	5 %
NT terminal (Belago)	3	0,5 %
Hestespill	57	9 %
NT terminal (Multix)	46	7 %
Lotto / Viking Lotto/ Extra /Joker/Keno	6	0,9 %
Skrapelodd	10	2 %
Andre pengespill	7	1 %
Dataspill (spill som ikke er pengespill)	29	5 %
Usikker / vil ikke si	14	2 %
Ikke tema	14	2 %
Totalt	639	100 %

Som hovedproblemspill i førstegangssamtaler utgjør poker og kasinospill 41 prosent av samtalene ved Hjelpelinjen.

Mange av samtalene gjelder også oddsspill, og som oftest er det snakk om oddsspill fra Norsk Tipping. Når odds er nevnt som hovedproblemspill har 76 prosent oppgitt at dette gjelder spill fra Norsk Tipping⁷.

Fra 2012 har vi også registrert om oddsspill spesielt omtales som liveodds. Liveodds er spesielt nevnt som hovedproblemspill for seks spillere. For alle oppgis at Norsk Tipping er spilltilbyder.

12 prosent har databingo eller bingo som hovedproblemspill. Det kan nevnes at det i bingohaller gjennom 2012 også er plassert ut belagoterminaler fra Norsk Tipping. Så langt har tre spillere nevnt Belago som hovedproblemspill.

Hestespill er hovedproblemspill i 9 prosent av samtalene i 2012. Dersom det kommer fram hvilke type hestespill som er problematisk blir dette registrert. 82 prosent av samtalene er registrert med spill fra Norsk Rikstoto⁸. Der det er nevnt hvilke av spillene som er problematiske er det nevnt spill som kan spilles i enkeltløp (Vinner, Plass, Duo og Trippel). Dette gjelder 17 av 57 spillere. Daglige spill (V4 og V5) eller ukespill (V75 og V65) er ikke nevnt for noen. For 30 spillere blir det sagt at det spilles hos Rikstoto uten at det er sagt hvilke spill det gjelder.

46 samtaler gjelder spill på Norsk Tippings terminaler (Multix)⁹.

⁷ I tillegg har 19 % nevnt andre operatører og i 5 % av samtalen har ikke operatør vært tema.

⁸ I øvrige samtaler har 9 % nevnt andre operatører og i 9 % av samtalene har operatør ikke vært tema.

⁹ I 13 av samtalene er det registrert hvilke spill som spilles på terminalene, og i 6 av disse nevnes spillet Jokerdryss Bling Bling.

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

Hvor mange spill som er nevnt (i 1. gangs samtaler)	tall	prosent
1 spill	276	43 %
2 spill	176	28 %
3 eller 4	138	22 %
5 eller flere	24	4 %
Ikke registrert	25	4 %
Totalt	639	100 %

2011 og 2012 (hovedproblem - pengespill¹⁰)

Hovedproblemsspill (eller det eneste)	2011	2012
Kasinospill (nett)	109	159
Poker	122	103
Odds	120	99
Liveodds	ikke reg.	6
Tipping	0	7
Databingo	95	45
Bingo	9	34
NT terminal Belago	0	3
Hestespill	54	57
NT terminal (Multix)	25	46
Lotto /Viking Lotto/ Extra /Keno/Joker	8	6
Skrapelodd	5	10
Andre pengespill	6	7
Sum	553	582

Tallet på samtaler om poker er redusert fra 2011 mens det i 2012 har vært flere samtaler om kasinospill. Samme endring så vi også ved forrige årsskifte.

Tallet på samtaler om oddsspill er redusert noe. I 2012 lanserte Norsk Tipping liveodds i sin spillportefølje, og liveodds blir nå registrert særskilt ved Hjelpelinjen. Hjelpelinjen har også registrert enkelte samtaler om Tipping. Likevel har samtaler om sportsspill totalt sett hatt en liten reduksjon fra 2011.

Tallet på samtaler om bingospill har totalt sett hatt en reduksjon fra 104 til 79. I tillegg har Hjelpelinjen i 2012 mottatt 3 samtaler med Belago som hovedproblemspill. Belago er spill på Norsk Tippings terminaler utplassert i bingohaller.

Hestespill hadde om lag like mange samtaler i 2012 som i 2011.

Samtaler om Multix-spill har hatt nær en dobling gjennom 2012. I 2011 ble samtalene om Multix doblet sammenlignet med året før.

¹⁰ Evt. dataspill som hovedproblemspill er utelatt fra oppstillingen. Også samtaler der type hovedproblemspill ikke er registrert.

Om en har spilt hovedproblempillet på PC, mobiltelefon, eller annet (dvs. nettbrett, terminal eller TV)¹¹:

	tall	prosent
PC, mobil eller annet hjemme	416	65 %
PC, mobil eller annet fra arbeid	27	4 %
PC, mobil eller annet fra annet sted	3	0,5 %
Ikke PC, mobil eller annet	168	26 %
Usikker	10	2 %
Ikke tema	40	6 %
Totalt	639	

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

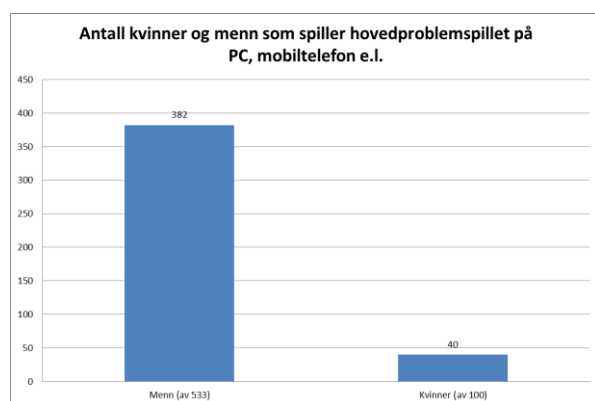
67 prosent av spillerne spiller hovedproblempillet på en eller flere elektroniske plattformer.

Menn spiller langt oftere på Internett, PC eller mobiltelefon enn kvinner. Av mannlige spillere har 72 prosent¹² spilt ved hjelp av PC, mobil eller annet. Andel for kvinner er 40 prosent.

Om vi ser til alder er disse spillerne prosentvis oftest i aldersgruppene under 40 år.

Andel¹³ der spill på internett, PC eller mobiltelefon er registrert:

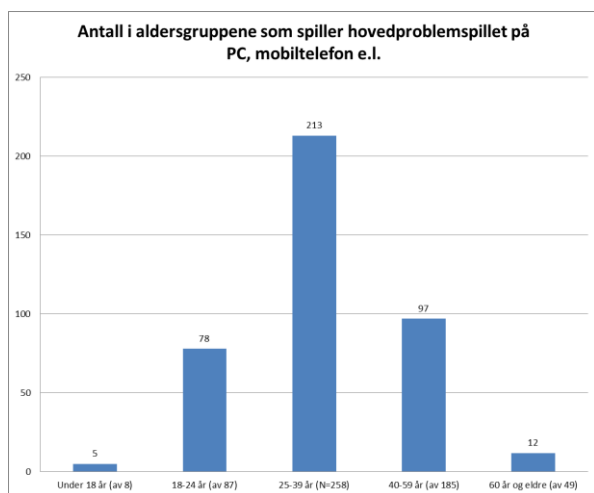
Under 18 år 5 av 8 (63 %)
18 – 24 år 90 %
25 – 39 år 83 %
40 – 59 år 52 %
60 år og eldre 24 %



¹¹ NT-terminal for Multix eller Belago og databingo i bingohall er ikke medregnet i oppstillingen.

¹² Menn: N=533 og kvinner: N=100.

¹³ Under 18 år: N=8, 18 – 24 år: N=87, 25 – 39 år: N=258, 40 – 59 år: N=185 og 60 år og eldre: N=49.



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

Antall	
Kasinospill	157
Poker	97
Odds	88
Liveodds	6
Hestespill	28
Lotto /Viking Lotto/ Extra /Keno	3
Andre pengespill ¹⁴	11
Ikke oppgitt	6
Dataspill (spill som ikke er pengespill)	29
Sum	425

Utvalget er avgrenset til førstegangs samtaler. Noen har spilt fra flere steder, men flest spiller hjemmefra.

Kasinospill er nevnt for 157 spillere. De fleste som er omtalt, 153, spiller hjemme, men i tillegg eller i stedet for er det også registrert 12 samtaler der det er spilt fra arbeidsplassen. Poker blir nevnt totalt for 97 spillere. 94 spiller hjemme. For 8 er det nevnt at det spilles på arbeid.

Oddsspill, inklusiv liveodds blir nevnt for 94 spillere. 92 spiller fra hjemmet, og 4 spiller fra jobb. Hestespill blir nevnt for totalt 28 spillere. Alle spiller hjemme, og ingen har sagt at det spilles fra arbeidsplassen.

Noen som omtales på Hjelpelinjen med pengespillproblemer har dataspill som ikke er pengespill som det mest problematiske spillet. Dette kommer vi tilbake til senere i rapporten.

¹⁴ Spill som er nevnt av få spillere (1 eller 2) er plassert i kategorien «andre pengespill».

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

I 338 førstegangs samtaler har vi registrert flere problematiske spill enn ett. For mange av disse er det også sagt at andre spill enn hovedproblemspillet blir spilt på nettet.

66 prosent (223 av 338) spiller hovedproblemspillet sitt på en elektronisk måte, og av disse spiller også 119 et annet problematisk spill på Internett e.l.

Det er også 16 spillere som bare spiller et annet problematisk spill enn hovedproblemspillet på en elektronisk måte.

Hvor ofte spillere med pengespillproblem vanligvis spiller (på samtaletidspunktet)

Frekvens for 1.gangs samtaler	tall	prosent	Prosent der frekvens er omtalt
Daglig	250	39 %	41 %
En eller flere ganger i uken	270	42 %	44 %
Sjeldnere enn hver uke	48	8 %	8 %
Spiller ikke nå (er ”spillefri”)	16	3 %	3 %
Usikker	30	5 %	5 %
Ikke tema	25	4 %	
Totalt	639	100 %	100 %

Der spillefrekvens er tema blir det oppgitt at 85 prosent spiller en gang i uken eller oftere. 41 prosent spiller daglig.

Innringere som ringer på vegne av spilleren kan tenkes ikke helt å vite hvor ofte spilleren spiller. Om vi avgrenser utvalget til innringere som også er spillere, endrer ikke resultatene seg nevneverdig (85 % av spillerne oppgir at de spiller en dag i uken eller oftere, og 39 % spiller daglig (N=284)).

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

Tapt totalt de siste 4 uker (1.gangs samtaler)	tall	prosent	Prosent der tap er omtalt
Har ikke spilt pengespill	18	3 %	3 %
Under 2 000 kr	38	6 %	6 %
Kr 2 000 til 5 999	158	25 %	27 %
Kr 6 000 til 9 999	179	28 %	30 %
Kr 10 000 til 19 999	68	11 %	11 %
Kr 20 000 eller mer	64	10 %	11 %
Har totalt sett vunnet og ikke tapt	6	0,9 %	1 %
Usikker	64	10 %	11 %
Ikke tema	44	7 %	
Totalt	639	100 %	100 %

I samtaler der tapet er omtalt er det 6 prosent som på samtaletidspunktet sier det ikke er tapt mer enn 2 000 kroner de siste fire ukene og 3 prosent der det ikke er spilt pengespill. 22 prosent 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 11 prosent 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 (5 % oppgir at de har tapt mindre enn 2 000, 5 % har ikke spilt pengespill og 22 % har tapt mer enn kroner 10 000 (N=275).

7. Konsekvenser for spiller (pengespill)

Pengespill kan føre til en rekke konsekvenser for den enkelte spiller. Fra samtalen 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.

Helsemessige konsekvenser nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Ingen	11	4 %	4 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	87	30 %	31 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	248	85 %	88 %
Selvordstanker eller – forsøk	35	12 %	12 %
Usikker	2	0,7 %	0,7 %
Ikke tema	8	3 %	
N (antall)		291	283

De aller fleste spillerne nevner helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere som har snakket om konsekvensene, oppgir 88 prosent konsekvenser av psykisk art. 12 prosent har hatt selvmordstanker og 31 prosent oppgir ellers fysiske plager.

Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner) nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent
Samlivsbrudd	20	7 %
Forsømmer barn	69	24 %
Forsømmer andre	167	57 %
Uteblir fra vennekrets	70	24 %
Annet	44	15 %
Ikke tema	50	17 %
N (antall)		291

I samtaler med spillerne nevner 83 prosent en eller flere svakkede sosiale relasjoner til personer som står dem nær.

Konsekvenser for jobb eller utdanning nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	37	13 %	15 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	167	57 %	66 %
Sluttet	25	9 %	10 %
Annet	41	14 %	16 %
Usikker	4	1 %	2 %
Ikke tema	37	13 %	
N (antall)		291	254

I samtaler der disse konsekvensene har vært omtalt, sier de fleste at spillingen har ført til konsekvenser. 66 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem. 10 prosent oppgir at de har måttet slutte i jobb eller med utdanning.

Om en har finansiert spilling med noe av følgende, nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	24	8 %	9 %
Lånte penger	222	76 %	82 %
Ulovlige handlinger	49	17 %	18 %
Salg av eiendeler (egne eller andres)	120	41 %	44 %
Arv/forskudd på arv	20	7 %	7 %
Usikker	3	1 %	1 %
Ikke tema	21	7 %	
N (antall)		291	270

I samtaler der finansiering har vært tema oppgir 82 prosent at de har finansiert spillingen ved hjelp av lånte penger. Færre oppgir salg av eiendeler (44 %), ulovlige handlinger (18 %), eller finansiering ved hjelp av arv (7 %).

Om en har spillegjeld på samtale tidspunktet, nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	49	17 %	18 %
Under 25 000	39	13 %	14 %
25 000 – 99 999	58	20 %	21 %
100 000 – 499 999	84	29 %	30 %
500 000 eller mer	29	10 %	11 %
Usikker	17	6 %	6 %
Ikke tema	15	5 %	
Totalt	291	100 %	100 %

Der spillgjeld har vært tema i samtalen sier 18 prosent at de ikke hadde spillegjeld på samtale tidspunktet. 14 prosent hadde spillegjeld som var mindre enn 25 000 kroner, 21 prosent hadde spillegjeld fra 25 000 til 100 000.

41 prosent hadde en gjeld på 100 000 kroner eller mer, der 11 prosent hadde spillegjeld på en halv million kroner eller mer.

8. Dataspill (spill som ikke er pengespill)

Samtaler som handler om spill som ikke er lotteri- eller pengespill er også nevnt tidligere i denne gjennomgangen. I 326 samtaler er det utelukkende nevnt slike spill:

- 68 % av samtalene er ringt inn av pårørende, i 20 % har spilleren ringt inn selv
- 94 % av samtalene er førstegangs samtaler
- 96 % av samtalene handler om gutter og menn
- 54 % av spillerne som er omtalt er under 18 år
- snittalderen er 18,9 år
- 72 % bor hos foreldre eller andre foresatte
- 35 % 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 29 spillere med pengespillproblemer blir nevnt at dataspill (spill som ikke er pengespill) er det mest problematiske.

Totalt er det gjennomført 391 samtaler med dataspill som tema. 365 av disse samtalene er førstegangs-samtaler.

Type spill (førstegangs samtaler)

Rollespill	27 %
World of Warcraft	20 %
Action- / skytespill	15 %
Strategispill	16 %
Ferdighetsspill (tenkespill)	2 %
Bilspill eller simulasjonsspill	0 %
Usikker	10 %
<u>Ikke tema</u>	<u>10 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	365

Rollespill er oftest nevnt, og totalt i 47 prosent av samtalene. World of Warcraft er også et rollespill, men er fra 2011 registrert særskilt. Andelen samtaler om rollespill var 56 % i 2011.

Hjelpelinjen registrerer også bruk av tid på disse spillene.

Tidsbruk – daglig (førstegangs samtaler)

Mindre enn 2 timer	1 %
2 eller 3 timer	6 %
4 eller 5 timer	21 %
6 timer eller mer	61 %
Usikker	3 %
<u>Ikke tema</u>	<u>8 %</u>
Totalt	100 %
N (antall)	365

Av 365 førstegangs samtaler er 305 utelukkende om dataspill. 60 samtaler kommer i tillegg der også pengespill er omtalt. I disse 60 samtalene er dataspill hovedproblempillet i 29 samtaler. I 29 samtaler er det enten poker, kasinospill eller odds som er hovedproblempillet.

Konsekvenser av spillingen (dataspill)

Også her vil vi vise konsekvenser av spillingen. Vi avgrensner til førstegangssamtaler og de som utelukkende har dataspill som problempill.

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.

Helsemessige konsekvenser nevnt i 1.gangs samtaler	tall	Prosent	prosent der dette er tema
Ingen	15	5 %	5 %
Fysiske (f.eks. hode- eller magesmerter)	120	39 %	42 %
Psykiske (f.eks. angst og depresjon)	203	67 %	71 %
Selvmordstanker eller – forsøk	9	3 %	3 %
Usikker	8	3 %	3 %
Ikke tema	18	6 %	
N (antall)		305	287

For de aller fleste blir det oppgitt helsemessige konsekvenser av spillingen.

Om vi avgrensner utvalget til spillere der disse konsekvensene har vært omtalt, oppgir 71 prosent at spillerne har fått psykiske helsemessige konsekvenser. 42 prosent nevner også fysiske konsekvenser.

Sosiale konsekvenser (svakkede relasjoner) nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent
Samlivsbrudd	5	2 %
Forsømmer barn	45	15 %
Forsømmer andre	173	57 %
Uteblir fra vennekrets	139	46 %
Annet	23	8 %
Ikke tema	38	12 %
N (antall)		305

I samtalene er sosiale konsekvenser ofte tema, og oftest at spillerne forsømmer andre eller uteblir fra vennekretsen.

Konsekvenser for jobb eller utdanning nevnt av 1.gangs innringere	tall	prosent	prosent der dette er tema
Nei – ingen	20	7 %	7 %
Fravær / konsentrasjonsproblemer	221	72 %	78 %
Sluttet	63	21 %	22 %
Annet	14	5 %	5 %
Usikker	7	2 %	2 %
Ikke tema	22	7 %	
N (antall)		305	283

Der dette har vært tema sier de aller fleste at spillingen har ført til konsekvenser. 78 prosent oppgir fravær eller konsentrasjonsproblem og 22 prosent at spillerne har avbrutt utdanning eller sluttet i jobb.

9. Vedlegg

Anrop 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.

Anrop og besvarte samtaler	anrop	besvarte	svarprosent
2011 (mai til desember ¹⁵)	2 756	1 141	41 %
2011 i åpningstiden (mai-des)	2 408	1 101	46 %
2012	4 392	1 729	39 %
2012 i åpningstiden	3 934	1 664 ¹⁶	42 %

I åpningstiden i 2012 har svarprosenten vært 42 prosent. Dette er litt lavere enn i 2011 da svarprosenten var 46.

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 opptattsignal 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 i 2012:

Skjult nummer	143	3 %
Mobiltelefon	2 725	62 %
Fasttelefon	1 406	32 %
Ikke registrert	118	3 %
Totalt	4 392	100 %

65 prosent av anropene til Hjelpelinjen kommer fra mobiltelefon eller telefon med skjult nummer.

¹⁵ I 2011 manglet anropstatistikk fra Telenor fram til og med april. Dermed ble 2011- tallene avgrenset til perioden fra mai til desember.

¹⁶ 1 729 samtaler fratrukket 65 samtaler som ikke er besvart i åpningstiden.

Kopi av skjermbildet - brukt for å registrere informasjon i 2012

Samtalen gjelder: Type userens samtale eller tellingring:

Spiller (omringer er spilleren selv eller andre på vegne av): Spillers kjønn: Spillers svulte status/Bostatus: Dato: Samtalestart: Har spiller spilletid nå:

Hjelpeleien har hatt samtale om spiller tidligere: Spillers alder: Spiller født i Norge - Bostedstype for spiller: Hvor ofte spilles omtale spill vanligvis nå: Hvor mye spilleren har tapt de siste fire uker totalt:

Spillers hovednærskilde: Spilles hovedproblemet på PC, mobil eller annet (dvs. lesebrett, terminal eller TV):

- PC, mobil eller annet hjemme
- PC, mobil eller annet fra jobb
- PC, mobil eller annet fra annet sted
- Norsk tipping terminal (Multy)
- Nei
- Usikker
- Annet

Spill der spiller har problem:

- Ikke tema
- Poker
- Kasinospill
- Bingo
- Databingo
- Belag (Norsk Tipping)
- Spill:
- Multy (Norsk Tipping)
- Spill:
- Plassering:
- Gevinstautomater
- Lokasjon:
- Tipping
- Odds
- Operatør:
- Liveodds
- Operatør:
- Helespill
- Type spill:
- Skrapelodd
- Lotto / Ykinglotto / Extra
- Keno
- Joker
- Panelotteriet
- Andre pengespill
- Ferdighetsspill med innsats og premier
- Dataspill
- Hvilket:
- Tid:
- Usikker - vil ikke si

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

Kjennskap til hjelpeleien:

- Multy (Norsk Tipping)
- Brosjyre/kupong hos kommisjonær
- Bingo
- Tekst TV/TV
- Hjemmesiden vår
- Hjemmesiden til et spillerselskap
- Tykke medier
- Internett medier (ryheter)
- Telefonkatalogen/Opplysningen
- Familievenn/kollega
- Legge/sosialkontor/annet off. kontor
- Annet
- Arbeidsgiver
- Kampanjer/spesielle informasjonsstikk 1
- Kampanjer/spesielle informasjonsstikk 2
- Usikker

Helsetmessige konsekvenser:

- Nei, ingen
- Fysiske
- Psykiske
- Selvmordstenker eller -forsøk
- Usikker

Svekkeforhold relasjoner:

- Samisk skudd
- Forsømme barn
- Forsømme andre
- Utebli fra vennekrets
- Annet

Om spiller noen gang har finansiert spillingen med noe av følgende:

- Nei - ingen av disse
- Ulovlige handlinger
- Lånte penger
- Salg av eiendeler/eiendom
- Av eller forskudd på av
- Usikker

Temat i samtalen:

- Generell informasjon
- Støtte/veiledning (til innmøter)
- Økonomisk rådgivning
- Informasjon om behandling
- Oppfølgingssamtale
- Annet

Kjennskap til arbeid eller utdanning:

- Nei, ingen
- Fløvær, konsentrasjonsproblemer
- Slutet i arbeid eller skole
- Annet
- Usikker

Avslutt samtale Avbryt

Feilringinger eller useriøse samtaler

555 samtaler er registrert som feilringinger eller useriøse.

Innhold i samtalen	Tall	Pst
Forespørsler vedr Norsk Tipping	283	51 %
Forespørsler vedr Norsk Rikstoto	34	6 %
Forespørsler andre operatører	20	4 %
Andre forespørsler	73	13 %
Tulletelefoner	64	12 %
Ikke registrert	81	15 %
Totalt	555	100 %

Seriøse samtaler som ikke handler om enkeltspillere

113 samtaler er gjennomført der samtalen hovedsakelig handler om spilleproblemer av mer generell karakter.

Innringer	Tall	Pst
Journalister	20	18 %
Forskere	2	2 %
Studenter / skoleelever	18	16 %
Behandlere	19	17 %
Annet	45	40 %
Personer med problemer - aksjehandel	3	3 %
Personer med problemer - annen atferd	4	4 %
Ikke registrert	2	2 %
Totalt	113	100 %

Besøkende på nettstedet til Hjelpelinjen

	2008		2009		2010		2011		2012	
	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike	Totalt	Unike
Januar	697	597	744	658	996	901	2 230	2 018	3 555	3 164
Februar	591	513	721	641	2 264	2 144	2 199	2 007	2 810	2 465
Mars	544	476	1 395	1 295	2 671	2 522	2 347	2 106	2 542	2 218
April	795	697	1 262	1 164	2 099	1 957	1 792	1 616	2 564	2 284
Mai	646	536	1 039	922	1 818	1 702	1 915	1 656	2 204	1 932
Juni	578	485	940	872	1 662	1 535	1 445	1 312	2 373	2 082
Juli	780	671	888	828	1 420	1 325	1 394	1 269	2 083	1 868
August	717	615	944	883	1 510	1 398	1 648	1 509	2 421	2 169
September	904	783	968	870	1 442	1 314	2 254	2 057	3 090	2 728
Oktober	877	768	1 261	1 168	2 293	2 082	2 236	2 013	3 854	3 381
November	1 088	983	1 219	1 091	2 258	1 999	3 801	3 477	3 451	2 990
Desember	538	470	856	800	1 863	1 689	3 266	3 018	2 616	2 279
Snitt per måned	730	633	1 022	933	1 858	1 714	2 211	2 005	2 797	2 463
Sum for året	8755		12 237		22 296		26 527		33 563	

Nettstedet hadde over 33 500 besøk i 2012. Dette er en økning på (27 %) fra 2011. Gjennomsnittlig var det i siste år 2 797 besøk i måneden og i snitt 2 463 unike besøkende.

