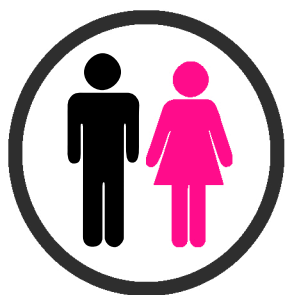
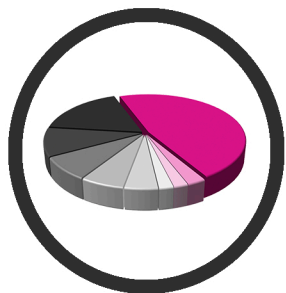


HENVENDELSER 2020



792 henvendelser i 2020



371 oppgir kasino



snittalder på de som spiller



SPILLAVHENGIGHET
NORGE

2020

Innholdsfortegnelse



Antall henvendelser i 2020.....	2
Henvendelser siden 2005.....	3
Hvordan tar de kontakt.....	3
Henvendelser fordelt på kjønn.....	4
Henvendelser fra spillere og pårørende fordelt på kjønn	5
Oversikt over antall henvendelser, fordelt på måneder	6
Snittalder på de som tar kontakt.....	7
Hvem tar kontakt.....	7
Hvem spiller?	8
Henvendelser etter spilleleverandører.....	9
<i>Oversikt over hva som spilles, uavhengig av leverandør</i>	<i>10</i>
<i>Hva spilles hos uregulerte selskap?.....</i>	<i>11</i>
<i>Hva spilles hos regulerte selskap?</i>	<i>12</i>
Historisk utvikling	13
Fylkesoversikt.....	14
Samtalen gjelder	15

Antall henvendelser i 2020

I 2020 opplevde organisasjonen økning på flere nivå. Økningen i antall nye henvendelser startet tidlig i januar, vi hadde mer enn dobling i antall nye henvendelser i januar 2020, mot januar 2019.

I 2019 mottok organisasjonen 436 nye henvendelser mot 792 henvendelser i 2020. Dette gir en økning på 81,7% i antall nye henvendelser i 2020.

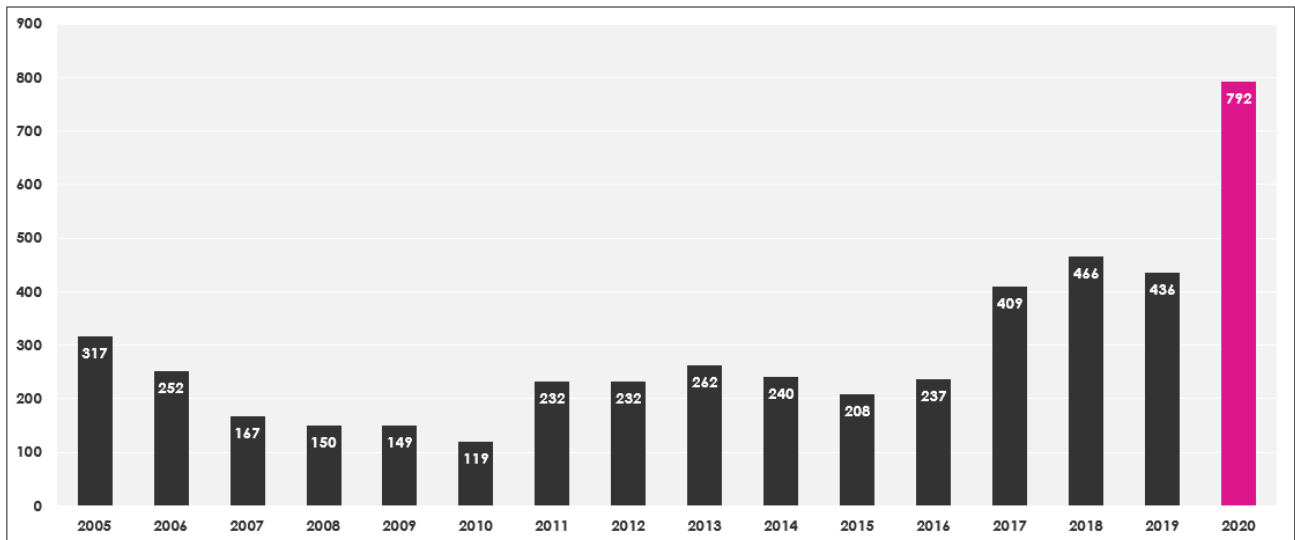
I mars kom koronapandemien, som ga organisasjonen nye utfordringer. I pandemitiden ble det søkt om prosjektmidler for å utvide åpningstider på vår svarkjede. Vi fikk tilskudd og med dette klarte vi å bemanne opp svarkjeden, i tillegg til at vi fikk utvidet våre åpningstider. Vi holdt åpent på telefon både på dagtid, kveldstid og søndager, store deler av 2020. Som et resultat av pandemien opplevde organisasjonen også en stor pågang på oppfølgingsamtaler. Oppfølgingsamtaler er ikke en del av statistikkene frem til og med 2020, men vil tas med som en del av henvendelsesstatistikene for 2021. Det ble behov for å følge opp berørte ved å tilby en-til-en samtaler, både pr telefon og e-post. Organisasjonen merket negative effekter av pandemien, med et stort antall tilbakefall. Berørte som hadde holdt seg spillefri over lengre tid, begynte å spille igjen under koronapandemien.

Året som har gått har ført til økning i både telefon- og epost-henvendelser. De som kontakter organisasjonen, ønsker hjelp for den situasjonen de står i, enten det er spilleavhengige eller pårørende som tar kontakt. Her søker de berørte erfaring, råd og mange ønsker å benytte seg av de hjelpetilbudene vi leverer.

Statistikken som er vist i denne rapporten er hentet fra vårt registreringssystem. I dette systemet registreres ikke personopplysninger, kun informasjon som: kjønn, fylke, alder, spiller/pårørende, hvilke spill det spilles på og hvor en spiller (enten det er regulert eller uregulert selskap). Det registreres også hva samtalen gjelder. I registreringen vil det være avvik. Der er ikke alle som tar kontakt som oppgir all den informasjon vi samler inn. Det er også spørsmål i registreringssystemer hvor en kan krysse av for flere alternativer samtidig.



Henvendelser siden 2005

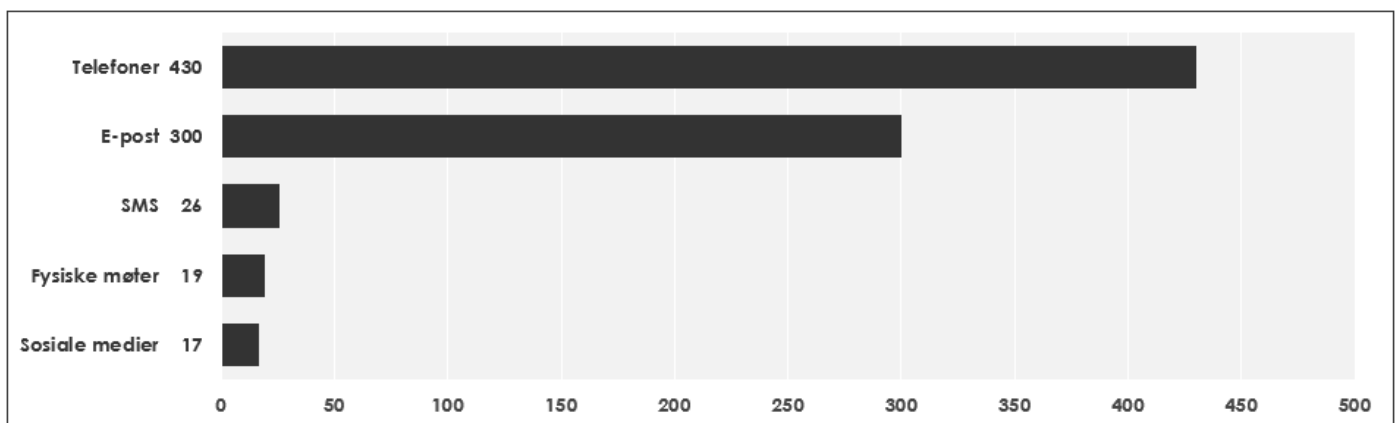


Figur 1: Henvendelser totalt fra 2005 til 2020

Forklaring til Figur 1:

Figuren viser de registrerte førstegangshenvendelsene til Spillavhengighet Norge siden 2005. I 2007 forsvant de fysiske spilleautomatene og henvendelsene de påfølgende årene bærer preg av dette. Fra 2011 og utover står pengespill på nett for en vesentlig andel av henvendelsene. 2006 var første året organisasjonen begynte å registrere henvendelser knyttet til dataspill.

Hvordan tar de kontakt



Figur 2: Fordeling av henvendelser i forhold til kontaktpunkter

Forklaring til Figur 2:

I 2020 mottok organisasjonen flest henvendelser på telefon hvorav 430 ringte oss, 300 sendte e-post og de resterende 62 tok kontakt på SMS, gjennom fysiske møter og i sosiale medier. Vi ser at hele 92% av henvendelsene kommer på telefon eller e-post.

Henverdeler fordelt på kjønn



351
Kvinner



429
Menn

Figur 3: Henverdeler fordelt på kjønn

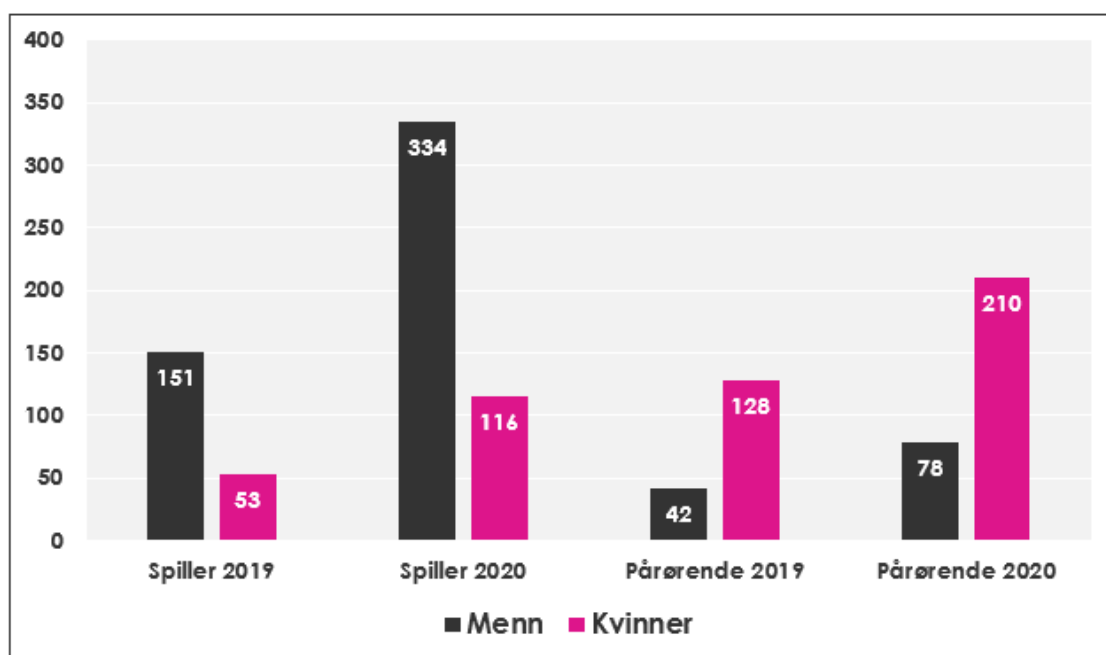
Forklaring til Figur 3:

- I 2020 tok 351 kvinner kontakt med organisasjonen. Det er 137 flere enn i 2019.
- I 2020 tok 429 menn kontakt med organisasjonen. Det er 213 flere enn i 2019.
- Det var 12 henvendelser der kjønn ikke var oppgitt i 2020, mot 6 i 2019.

Den prosentvise fordelingen av kjønnene blir slik i 2020:

- Kvinner: 44,3%
- Menn: 54,2%
- Ikke oppgitt kjønn: 1,5%

Henvendelser fra spillere og pårørende fordelt på kjønn



Figur4: Andel spillere/pårørende som er menn eller kvinner

Forklaring til Figur 4:

Figuren viser fordelingen av menn og kvinner som spillere og pårørende i henvendelser til oss. Tallene for 2019 er satt inn for sammenligning.

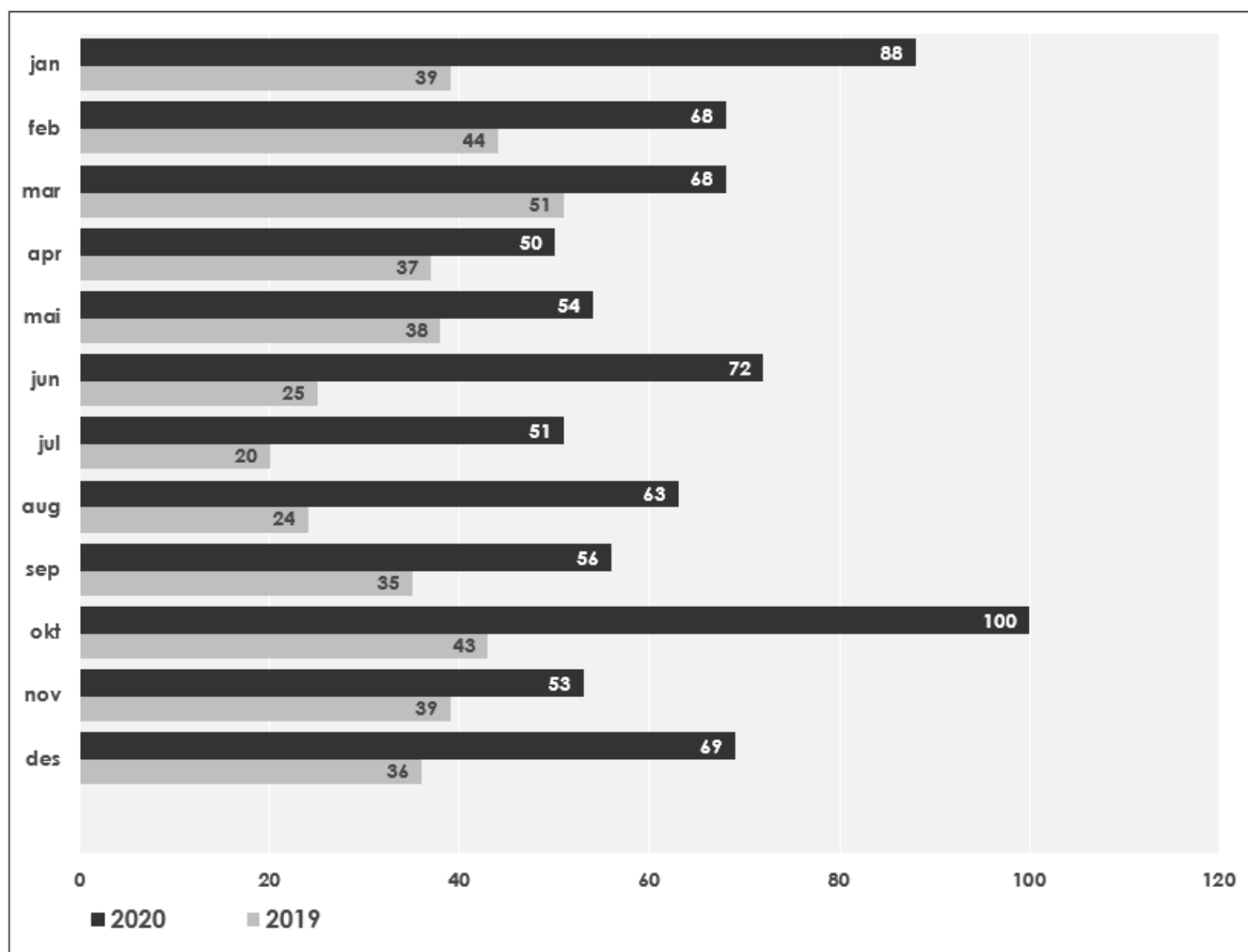
Sammenligning med tidligere år:

Som Tabellen over viser, tok flest mannlige spillere kontakt med organisasjonen i 2020 og det er en økning på 121%. Vi merker oss at antall kvinnelige spillere som kontakter oss, har økt fra 53 stk til 116 stk. Dette er en økning på 118% og ligger dermed over prosentøkningen på de totale henvendelsene på 81,7%.

Likevel ser vi at fordelingen av menn og kvinner som er spillere, er omtrent likt med 2019 målt i prosentandel opp mot hverandre.

Vi ser også at pårørende som kontakter oss øker, men ikke i like stor grad som økningen hos spillerne.

Oversikt over antall henvendelser, fordelt på måneder



Figur 5: Henvendelser fordelt på året

Forklaring til Figur 5:

- Organisasjonen mottok flest henvendelser i oktober med 100 henvendelser, etterfulgt av januar med 88.
- Vi ser at sommermånedene juni, juli og august viser et høyere trykk enn normalt. Dette har tidligere vært ganske rolige måneder.
- Vi ser at både januar, oktober og desember er en måneder hvor organisasjonen mottok økt trafikk. Dette forklares av at det ble kjørt ut større markedsføringskampanjer i samarbeid med synlighet, P4, Schibsted, Google-Ads og i sosiale medier.
- Figur 5 viser til tall fra 2019, hvor vi ser at februar og mars var månedene med mest trafikk. Dette har endret seg i 2020, i takt med kampanjer og generelt høyere trykk fra berørte.

Snittalder på de som tar kontakt

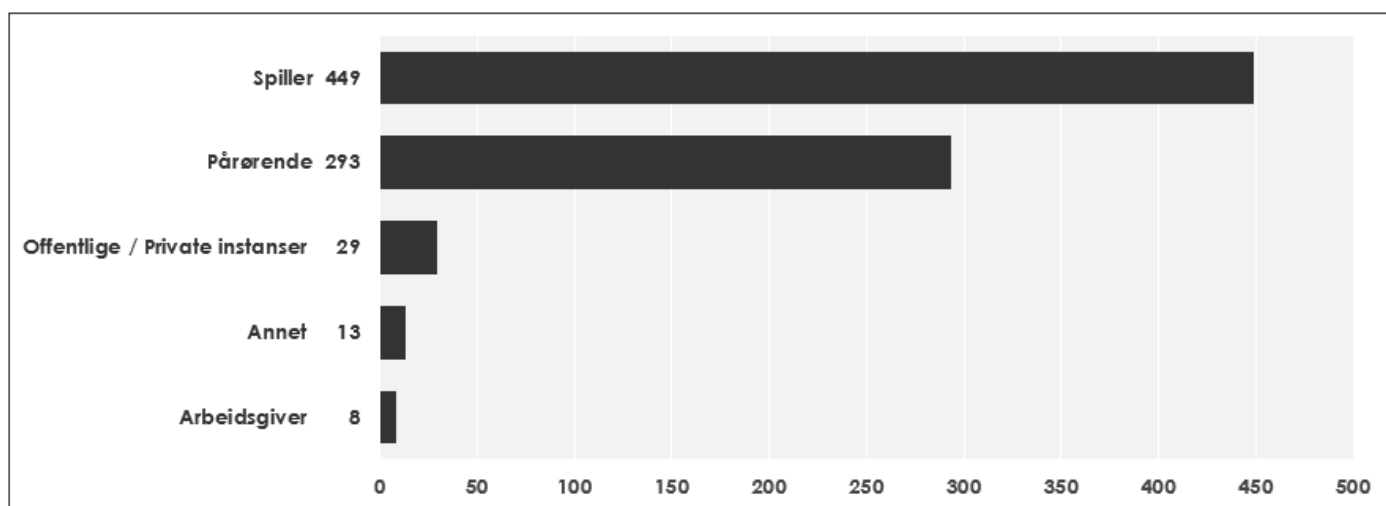
Snittalderen på spilleren har økt fra 2019 til 2020.

- I 2019 var snittalderen 31,82 år
- I 2020 er snittalderen 34,5 år.

Av spillere som tar kontakt selv er snittalderen på 35,6 år.

Pårørende som tar kontakt har en snittalder på 41,5 år og snittalderen på spillere, der andre tar kontakt ligger på 33 år.

Hvem tar kontakt



Figur 6: Hvem kontakter oss?

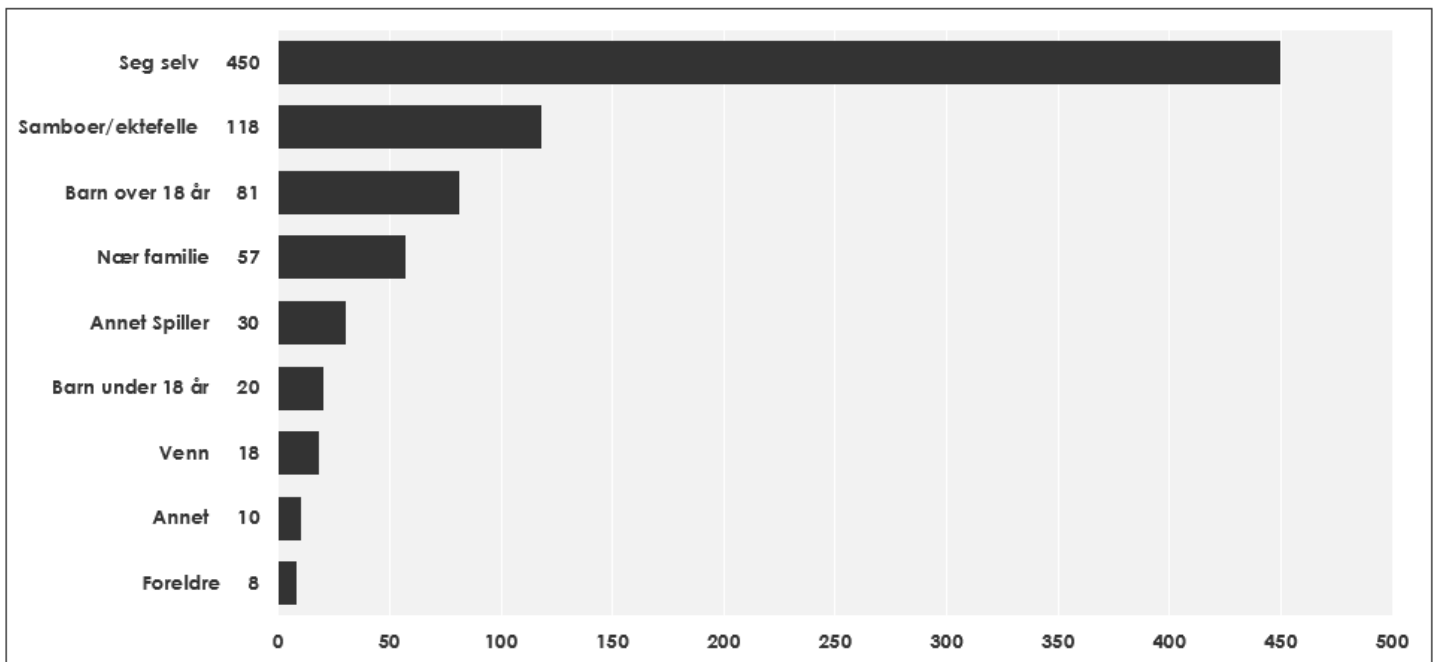
Forklaring til Figur 6:

- I 2020 tok 449 spillere og 293 pårørende kontakt med organisasjonen.
- 29 av de som hadde dialog med organisasjonen, kom fra offentlige eller private instanser.
- 8 tok kontakt som arbeidsgiver.

Sammenligning med tidligere år:

- Andel spillere som tok kontakt med organisasjonen hadde en liten økning fra 47,2 % i 2019 til 56,7 % i 2020.
- Andelen pårørende som tar kontakt hadde en liten nedgang fra 39,2 % i 2019 til 37 % av henvendelsene i 2020.
- Med disse gruppene sett under ett, har vi en økning i direkte berørte som tar kontakt med oss fra 86,5 % av alle henvendelser i 2019 til 93,7 % i 2020.

Hvem spiller?



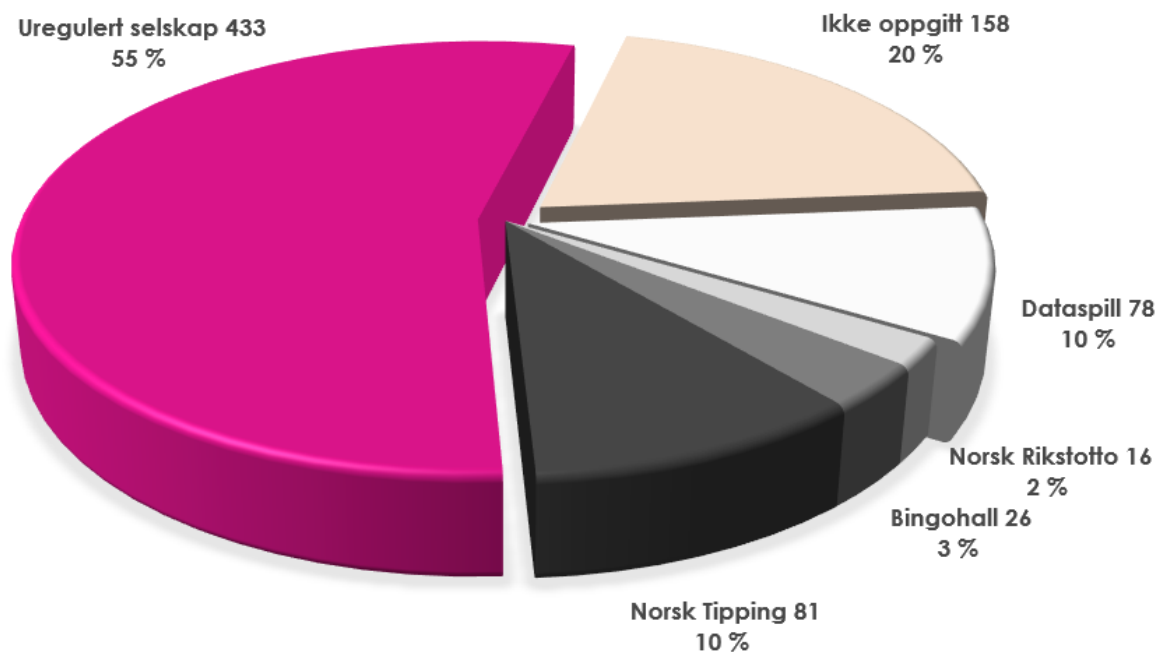
Figur 7: Hvem er det henvendelsen gjelder?

Forklaring til Figur 7:

Figur 7 er en sortering for at ikke statistikken skal bli for generell. Alle kategoriene utenom «Seg selv» vil si at en eller annen type pårørende har kontaktet oss, men det ville ikke vært hensiktsmessig å slå disse sammen. Organisasjonen registrerer blant annet på denne måten for å se hvilke målgrupper vi treffer.

Av 792 henvendelser, er det 450 som kontaktet oss og oppga at de ringer på vegne av seg selv. 342 personer som kontaktet oss, der det blir oppgitt at er noen andre som spiller.

Henverdeler etter spilleleverandører



Figur 8: Hvilket spillselskap gjelder henvendelsen

Forklaring til Figur 8:

Figuren viser hvilken operatør den som kontakter oss har oppgitt i dialog med oss. Det er ikke alle som oppgir hvor de spiller og pårørende vet ikke alltid hvilke spill som spilles. Av de 792 henvendelser er det 158 som ikke har oppgitt noen type leverandør.

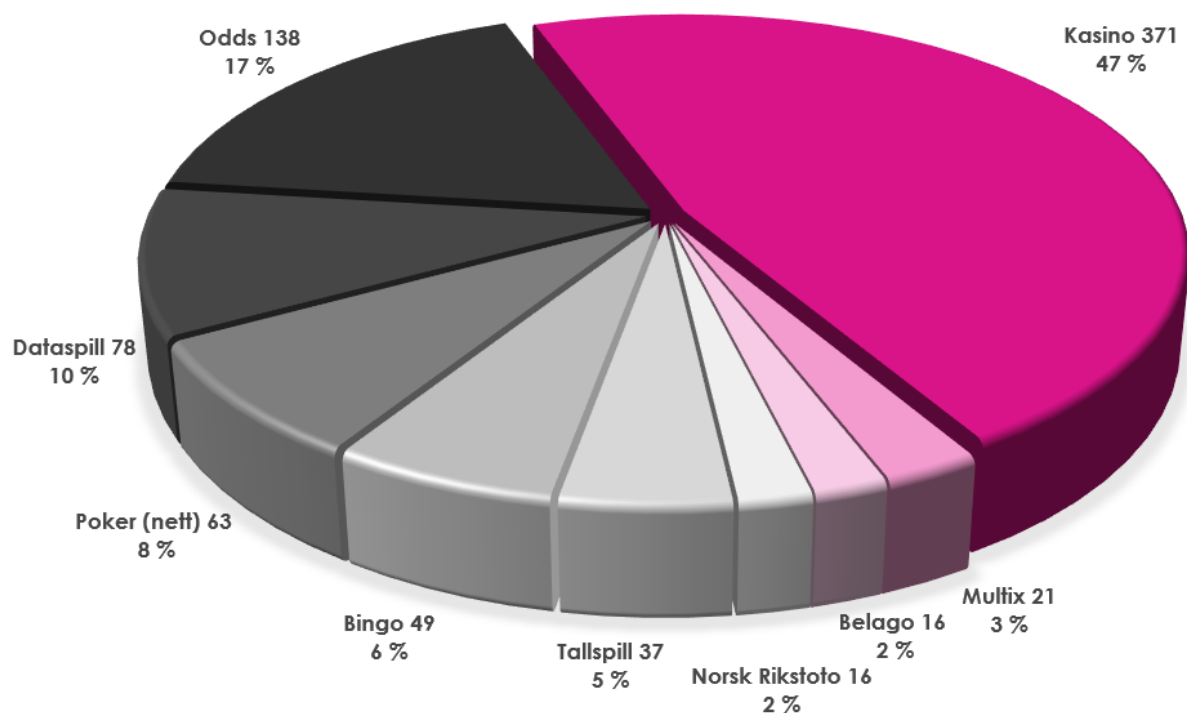
Henvendelsene fordeles slik i Figur 8:

En spiller kan spille flere steder og dermed være registrert i flere kategorier.

Sammenligning med tidligere år:

- Uregulerte selskap oppgis oftest som årsak til spillingen med 55% av alle henvendelser. Dette er en økning fra 45% i 2019.
- Norsk Tipping er den største norske pengespill-leverandøren og oppgis i 10% av henvendelsene som årsak til spillingen. Dette er likt med 2019.
- 78 oppgir at de tar kontakt med oss på grunn av dataspill. Dette er en økning på 13 henvendelser fra 2019, selv om andelen dataspill-henvendelser er noe lavere i 2020 med 9,8% av henvendelsene, mot 14,9% i 2019.

Oversikt over hva som spilles, uavhengig av leverandør



Figur 9: Oversikt over hvilke spill-kategorier som henvendelsene gjelder, uansett om det er norske eller utenlandske aktører

Forklaring til Figur 9:

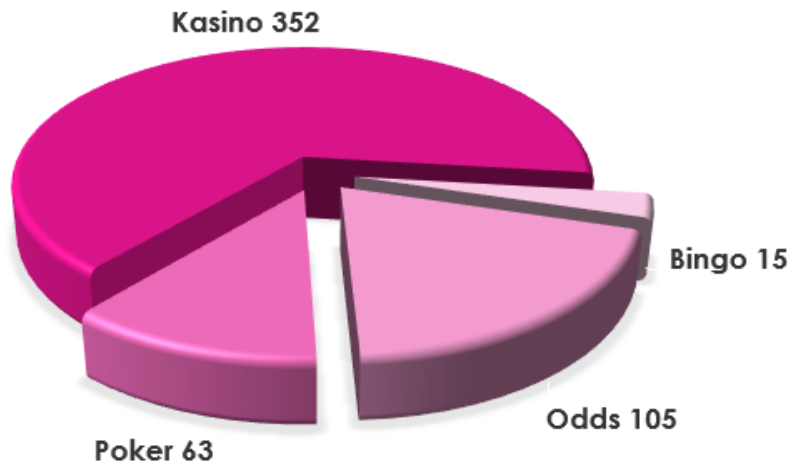
Figuren viser hvilke spill som det oppgis å være problem med i henvendelsene. Har gjelder registreringen på tvers av norske og utenlandske selskap, men disse separeres hver for seg i figurene 10 og 11. Figuren tar hensyn til at en person som kontakter oss kan slite med kasinospill hos både en norsk og en utenlandsk tilbyder, men at det kun er talt 1 gang i Figur 9 for å unngå kunstig høye tall.

Figur 9 viser tydelig at det er kasinospill som dominerer henvendelsene våre. Dette til tross for at kategorien «Dataspill» også er tatt med. «Dataspill» inkluderer ikke pengespill, men tas med for å gi en mer korrekt fordeling av bakgrunn for henvendelsene.

Sammenligning med tidligere år:

- Kasino har økt i antall henvendelser fra 179 henvendelser i 2019 til 371 i 2020. Dette er en økning på 107%. Samtidig har andelen for kasinospill har økt fra 41% i 2019 til 47% i 2020.
- Odds har økt i antall henvendelser fra 84 henvendelser i 2019 til 138 i 2020. Dette er en økning på 64%. Samtidig har Andelen for Odds har sunket fra 21% i 2019 til 17% i 2020.
- Bingo har økt i antall henvendelser fra 24 henvendelser i 2019 til 49 i 2020. Dette er en økning på 104%. Samtidig har andelen for Bingo holdt seg stabilt på 6% fra 2019 til 2020.

Hva spilles hos uregulerte selskap?



Figur 10: Fordeling hos uregulerte selskap

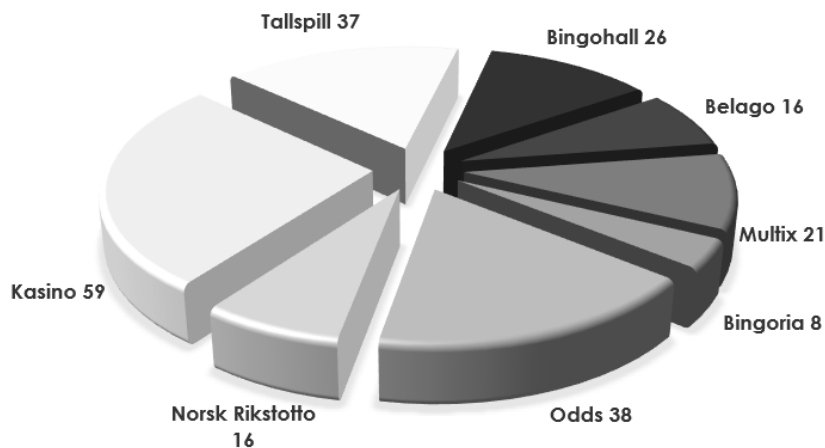
Forklaring til Figur 10:

Figuren viser hvilke spill som spilles hos uregulerte aktører.

En spiller kan spille flere typer spill og dermed være registrert i flere kategorier.

Det er fortsatt kasino- og odds-spill som er de mest problemskapende kategoriene hos utenlandske spillselskap. Med sine 352 henvendelser som gjelder utenlandske aktører og kasino, så underbygger det at majoriteten av problemene gjelder de mest aggressive spillene på nett. Kasino nevnes som problem-faktor i hele 66% av alle henvendelser der en det spilles på en utenlandsk tilbyder.

Hva spilles hos regulerte selskap?



Figur 11: Fordeling hos regulerte selskap

Forklaring til Figur 11:

Figuren viser hvilke spill som spilles hos regulerte aktører.

En spiller kan spille flere typer spill og dermed være registrert i flere kategorier.

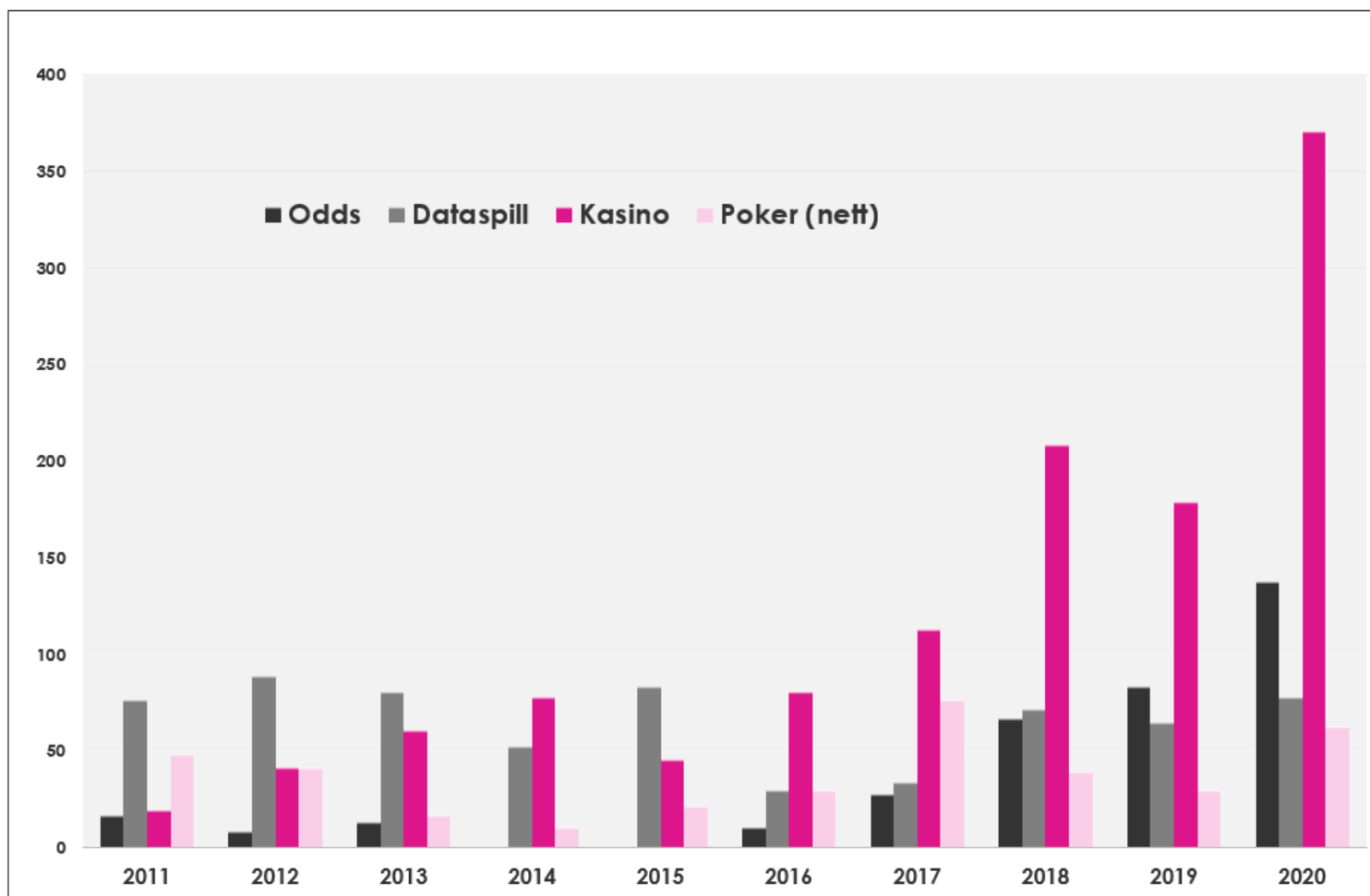
Det er fortsatt kasino- og odds-spill som er de mest problemskapende kategoriene hos norske spillselskap og er blant de mest aggressive tilbudene fra norske tilbydere. Til sammen utgjør de en andel på 44% av henvendelser der det spilles hos norske tilbydere.

Vi ser også at Bingo-kategoriene Bingoria, Belago og Bingohall totalt sett nevnes 50 ganger og får en andel på 23%.

Tallspill er en ny kategori i registreringen og viser at i 37 henvendelser der det ble spilt på en norsk leverandør, så var tallspill en del av problemet.

Historisk utvikling

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Odds	17	9	14	1	1	11	28	67	84	138
Dataspill	77	89	81	53	84	30	34	72	65	78
Kasino	20	42	61	78	46	81	113	209	179	371
Poker (nett)	49	42	17	11	22	30	77	40	30	63



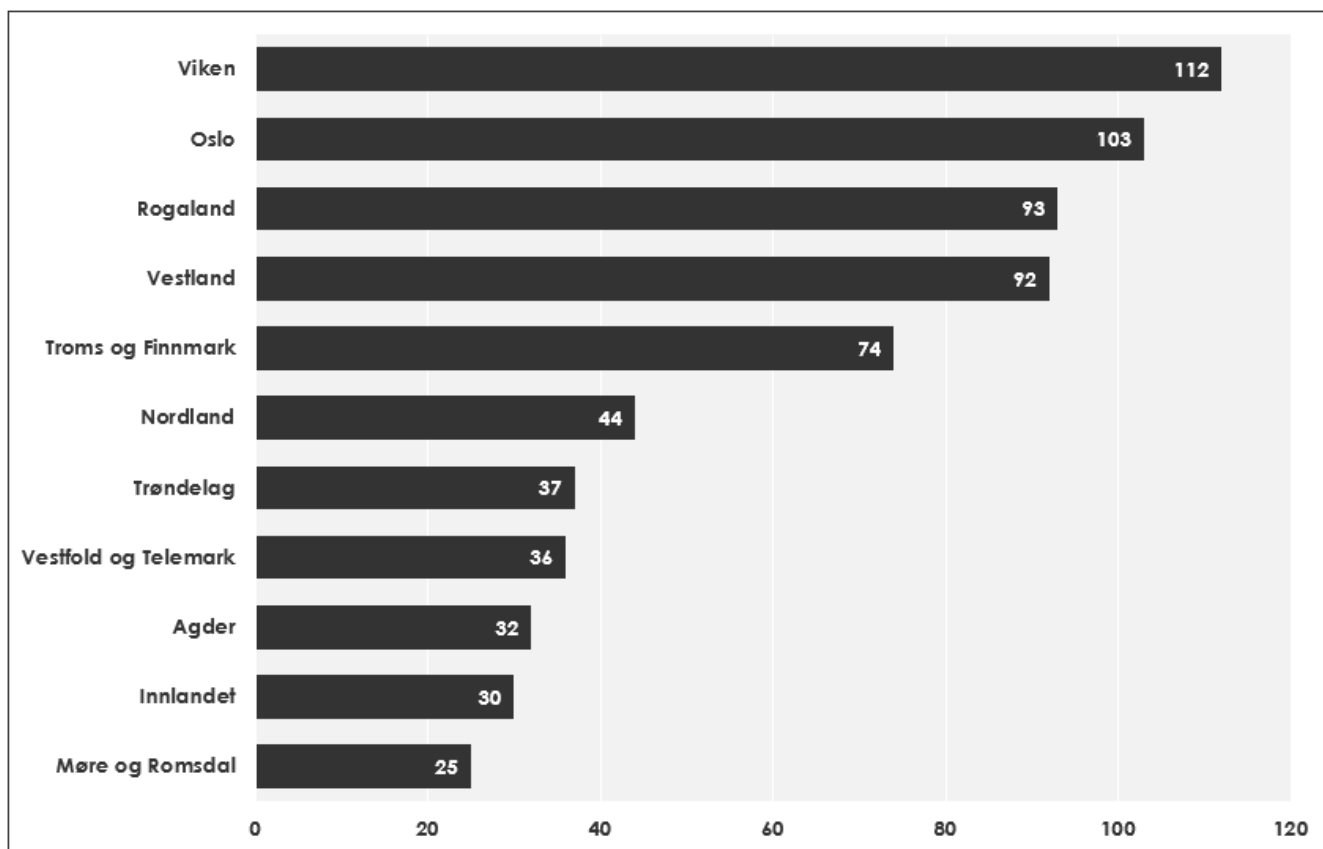
Figur 12: Utvikling over tid, type spill

Forklaring til Figur 12:

Vi ser tilbake til 2011 og frem til 2020 for å gjøre en sammenligning og se utviklingen på type spill. Figur 12 tar for seg følgende spill: Odds-spill, dataspill, kasinospill og poker på nett.

- Vi ser at odds og kasino er de spillene som har en markant utvikling fra 2015 til 2020.
- Poker var mest spilt i 2017, men utviklingen viser en tendens til at poker øker igjen.
- Dataspillhenvelser er relativt jevnt fordelt, grafen viser at vi i 2012 hadde flest dataspillhenvelser, i 2020 landet vi på 78 henvelser som omhandlet dataspill.

Fylkesoversikt

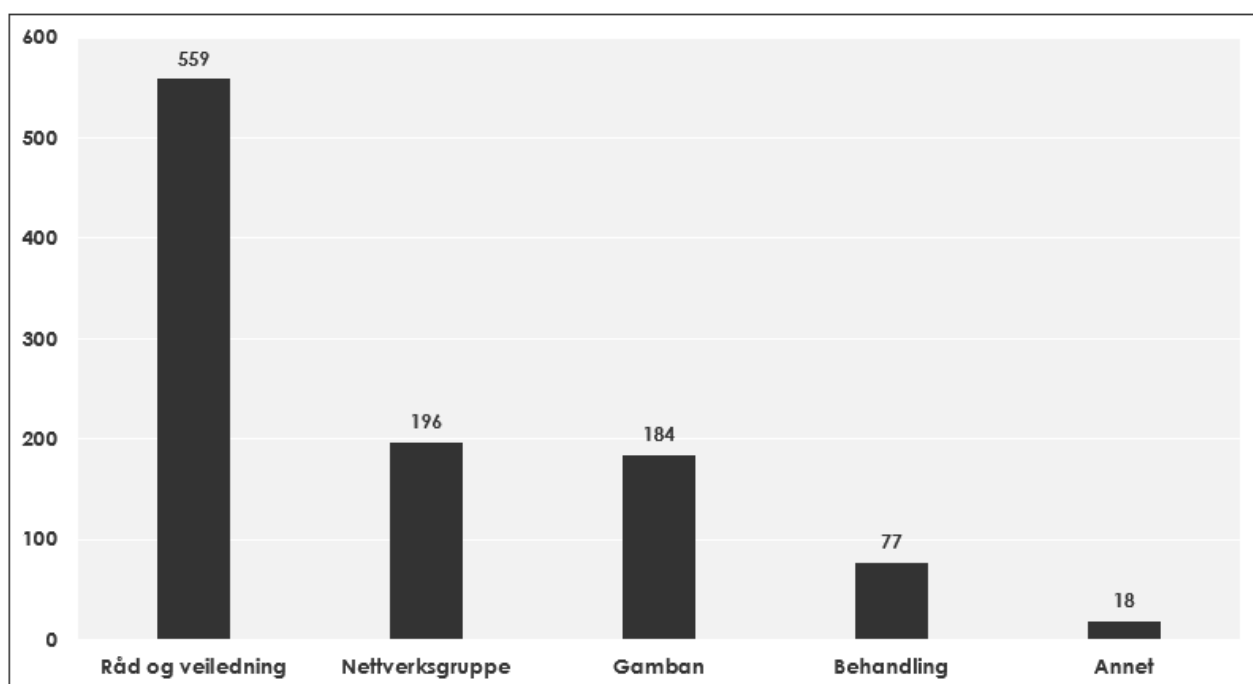


Figur 13: Fordeling av henvendelser i Norge

Forklaring til Figur 13:

Figuren viser hvor mange henvendelser organisasjonen mottok i 2020, fordelt på de 11 fylkene i Norge. Denne viser at vi har flest henvendelser fra Viken, Oslo, Rogaland og Vestlandet.

Samtalen gjelder



Figur 14: Oversikt over hva som er behovet i førstegangshenvendelser

Forklaring til Figur 14:

Figur 14 viser at 559 av de som kontaktet Spillavhengighet Norge ønsket råd og veiledning. Her utveksles informasjon om egenerfaring, det snakkes om gjeldshåndtering og rettigheter og det gis veiledning. Vi fokuserer på å lytte til de som kontakter oss, i tillegg til at vi kommer med passende råd til de som ønsker det.

Det gis steg-for-steg informasjon og vi tilbyr oppfølging av de enkelte som har behov for det. Dette kan være seg telefon-dialog, individuelle møter og nettverksgrupper.

196 tok opp muligheten for nettverksgruppe, herunder både digitale og fysiske nettverksgrupper.

184 har tatt kontakt med ønske om å motta Gamban. Dette er blitt en sterk rekrutteringskilde for organisasjonen. De som kontakter oss for å få Gamban, er en type spillere vi tidligere ikke har fått kontakt med, som vi nå når ved å tilby dette filteret. Det legges ned en stor innsats i å få disse henvendelsene over i andre hjelpetilbud i tillegg, som eksempelvis nettverksgrupper. Vi opplever at Gamban som eneste tiltak, ikke er nok i seg selv for en som er spilleavhengig.

77 kontaktet oss for mer informasjon om tilgjengelig behandling. Her anbefaler vi alle å kontakte fastlege for henvisning. Vi bistår med å finne behandlingssteder i nærheten av der de er bosatt, i tillegg til at vi informerer om Fjernbasert behandling og Spillsnakk.no mm.