

EN RAPPORT AV SPILLAVHENGIGHET NORGE

# HENVENDELSER 2022



SPILLAVHENGIGHET  
NORGE

# INNHOILDSFORTEGNEELSE

Antall henvendelser 2022	s.1
Henvendelser fra 2005-2022	s.2
Hvordan tar de kontakt	s.3
Fordelt på kjønn	s.4
Snittalder	s.5
Henvendelser fordelt på måneder	s.5
Hvem tar kontakt	s.6
Hvem spiller	s.7
Henvendelser etter spilleleverandør	s.8
Uavhengig av leverandør	s.9
Regulert selskap	s.10
Uregulert selskap	s.11
Historisk utvikling	s.12
Fylkesoversikt	s.13
Samtalen gjelder	s.14



# Antall henvendelser i 2022

I 2022 har organisasjonen motatt 761 nye henvendelser.

Dette er en liten nedgang fra året før, hvor vi mottok 822 nye henvendelser.

Året har også vært noe preget av koronapandemien, som har resultert i digitale møter og en stor jobb for å hente tilbake de som har fallt ut etter pandemien.

I store deler av 2022 har vi hatt reduserte åpningstider, der telefonen har vært åpen fra 09:00 til 13:00 mandag til torsdag og dette kan ha bidratt til noe nedgang i henvendelser. Åpningstidene ble utvidet igjen i forbindelse med en høstkampanje fra 09:00 til 15:00 midt i oktober og har beholdt disse rammene ut året.

- 761 nye henvendelser i 2022.
- Nedgang på 7,42% fra 2021.

Oppsummert av henvendelser for 2022 ser vi at antall henvendelser som handler om poker på nett, multix og belago har økt fra 2021 til 2022. Det er en generell nedgang i antall nye henvendelser med 61 færre henvendelser i 2022 kontra året før.

Organisasjonen har fremdeles stor pågang til både telefon og e-post, samt til våre fysiske og digitale hjelpetilbud.

- Vi ser en økning i antall henvendelser om pokerspill.
- Det er også økning i antall henvendelser om Multix og Belago.
- Kasinospill har en økning til 424 henvendelser i 2022 fra 367 henvendelser i 2021, til tross for en generell nedgang i henvendelser.
- I 2022 handlet 476 samtaler om uregulerte selskap, opp fra 460 i 2021.
- 151 av samtaleene i 2022 handlet om spill fra Norsk Tipping, opp fra 132 i 2021.

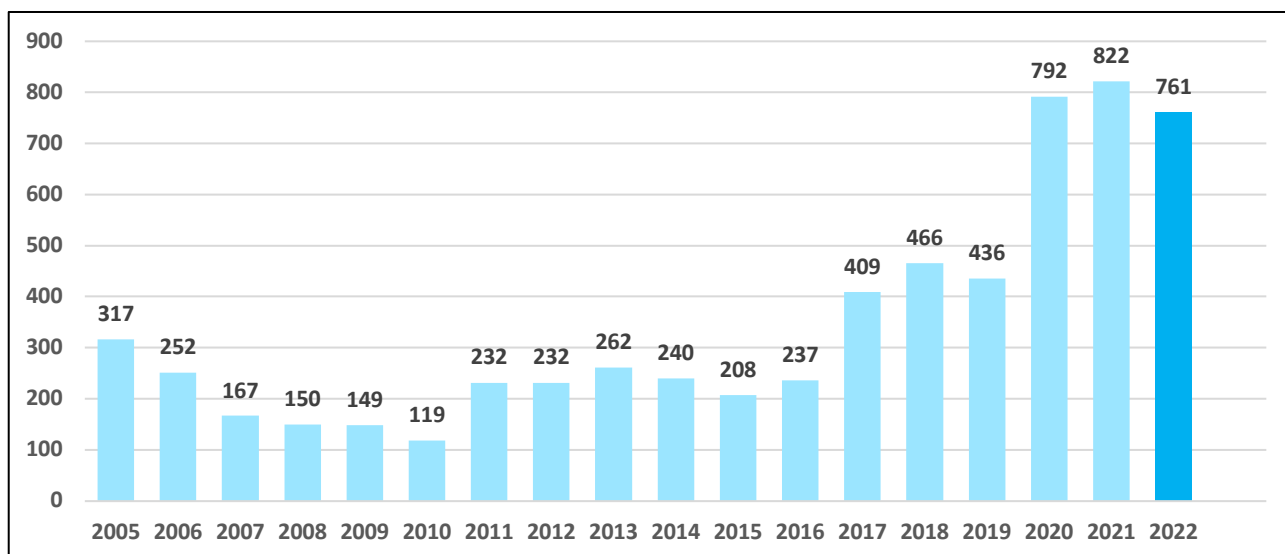
Denne henvendelsesrapporten viser statistikker som er hentet fra vårt registreringsystem. I systemet registreres kun informasjon som kjønn, fylke, alder, om en er spiller eller pårørende og hvilke spill det spilles på samt leverandør. Det registreres ikke personopplysninger.

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.

Det er kun tall fra førstegangshenvendelser som blir brukt til å utforme statistikkene i dette dokumentet.



## Henvendelser fra 2005 til 2022



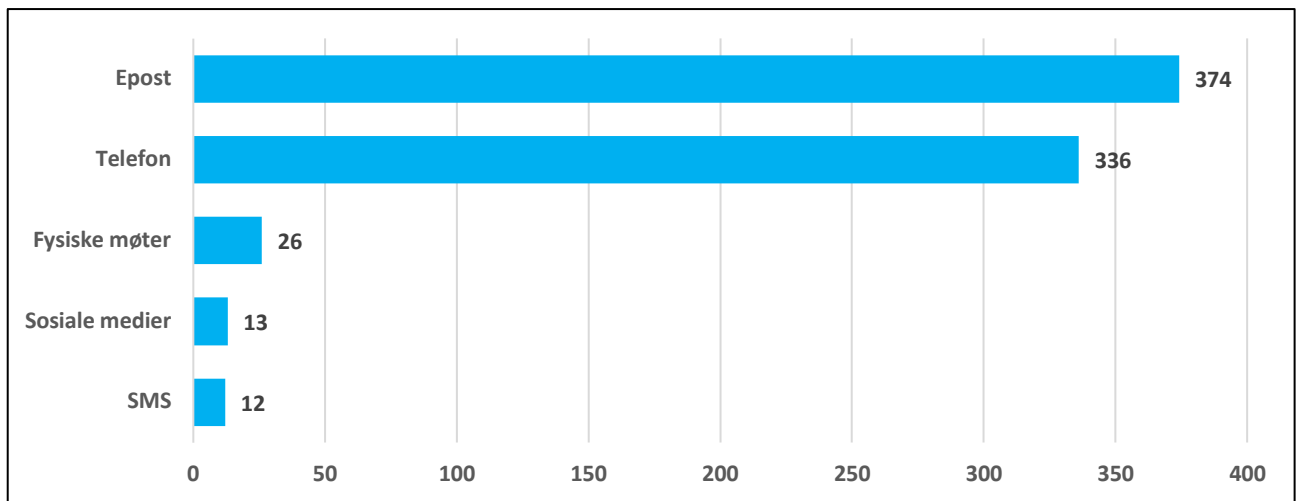
Figur 1: Henvendelser fra 2005 til 2022

### Forklaring til Figur 1:

Figuren viser de registrerte førstegangshenvendelsene til Spillavhengighet Norge siden 2005.

- 2006 var første året organisasjonen begynte å registrere henvendelser knyttet til dataspill.
- 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.
- Pandemien Covid-19 kom i mars 2020. Organisasjonen mottok etter dette ekstra tilskudd for å holde tilbudene åpne. Gruppetilbudene ble digitale og organisasjonen fikk på denne måten et nytt hjelpetilbud. Dette kan ha påvirket henvendelsene for 2020, 2021 og 2022.
- Figuren viser også at henvendelsene fra 2022 har en nedgang på 7,42 % fra 2021.

## Hvordan tar de kontakt



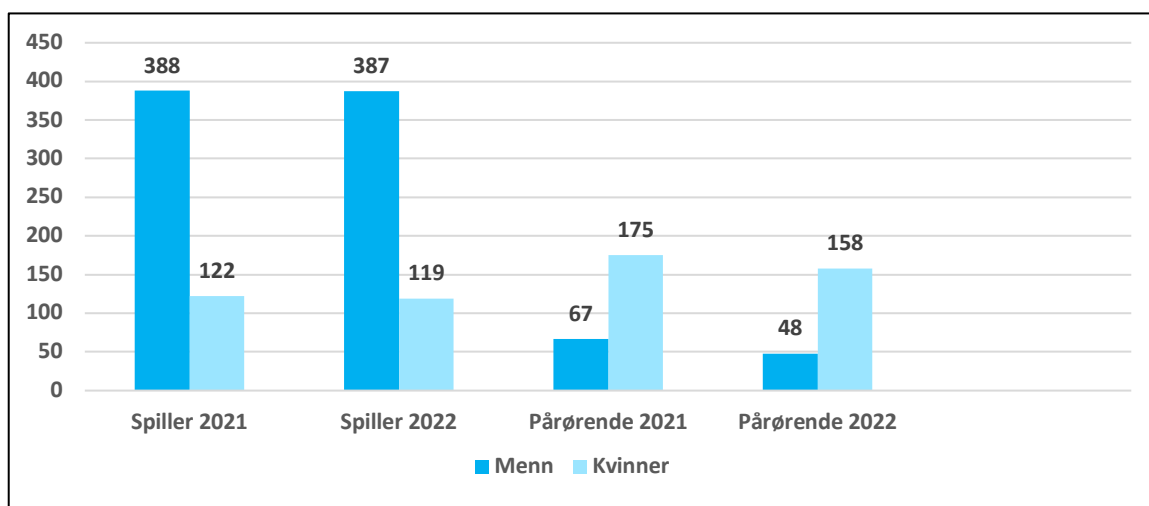
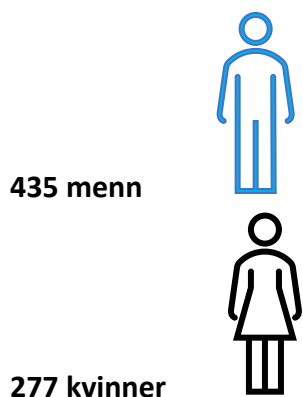
Figur 2: Tabellen viser hvordan organisasjonen mottar henvendelser, fra sms, fysiske møter til e-post.

### **Forklaring til Figur 2:**

I 2022 mottok organisasjonen flest henvendelser på e-post hvorav 374 sendte e-post, 336 ringte oss pr telefon, 26 møtte oss for et fysisk møte, 13 kontaktet oss gjennom sosiale medier og 12 personer har sendt oss sms.

- Vi ser at hele 93,3 % av henvendelsene kommer fra telefon eller e-post.
- I 2021 var det flest som kontaktet oss via telefon. Denne trenden har snudd og i 2022 er det nå e-post som er førstevalget hos dem som kontakter oss.

## Fordelt på kjønn



Figur 3: Henvendelser fra spillere og pårørende fordelt på kjønn

### Forklaring til Figur 3:

- I 2022 tok 277 kvinner kontakt med organisasjonen. Det viser at det var 20 færre kvinner som kontaktet oss i 2022, enn i 2021.
- I 2022 tok 435 menn kontakt med organisasjonen. Dette viser at det også var 20 færre menn som kontaktet oss i år, i forhold til i 2021.
- Tabellen viser også at det var 206 pårørende som kontaktet oss i 2022, mot 242 i 2021.
- Det fremkommer ikke i denne Figur 3 de som ikke har oppgitt kjønn i sine henvendelser.

Den prosentvise fordelingen av kjønnene blir slik i 2022:

- Kvinner: 38,90 %
- Menn: 61,10 %

## Snittalder på de som tar kontakt

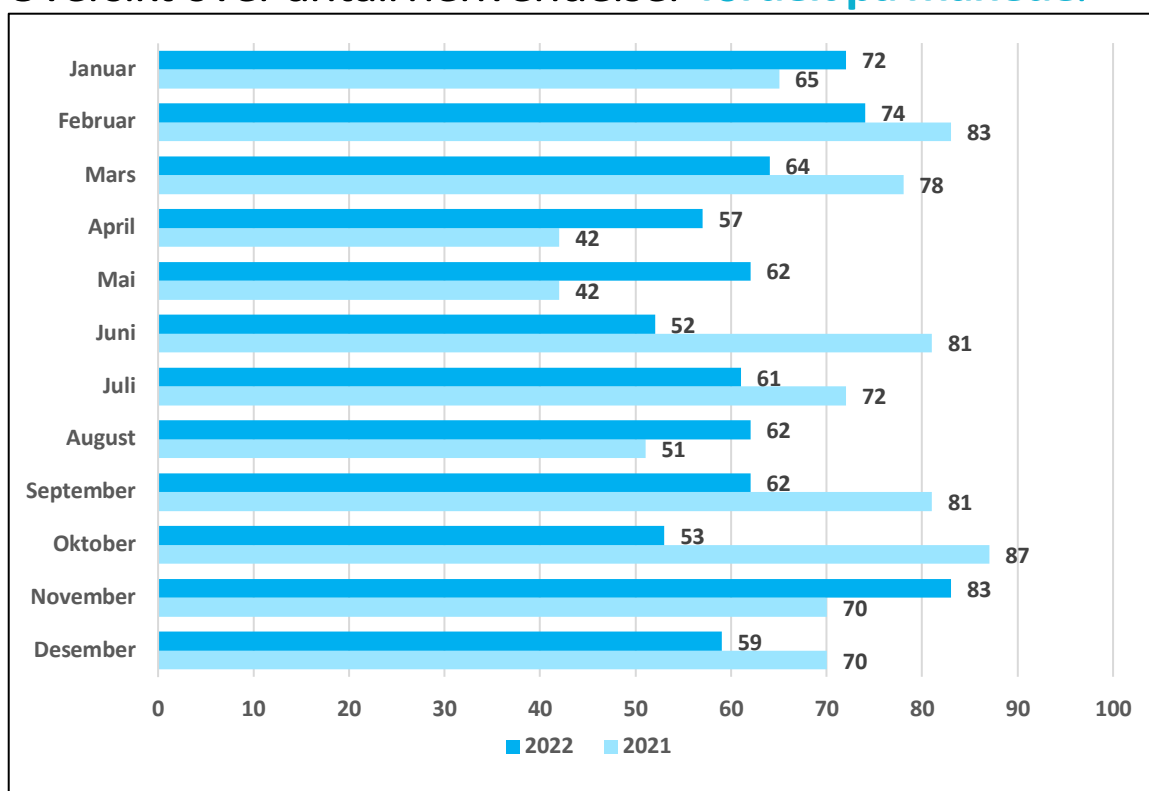
Av alle som kontaktet organisasjonen i 2022 ble snittalderen 36,7. år.

Snittalderen på spilleren har økt fra 2021 til 2022.

- I 2022 var snittalderen på den som spiller 33,7 år.
- I 2021 var snittalderen på den som spiller 34,4 år.
- I 2020 var snittalderen på den som spiller 34,5 år.
- I 2019 var snittalderen på den som spiller 31,82 år.

Pårørende som tar kontakt har en snittalder på 43,8 år i 2022.

## Oversikt over antall henvendelser fordelt på måneder



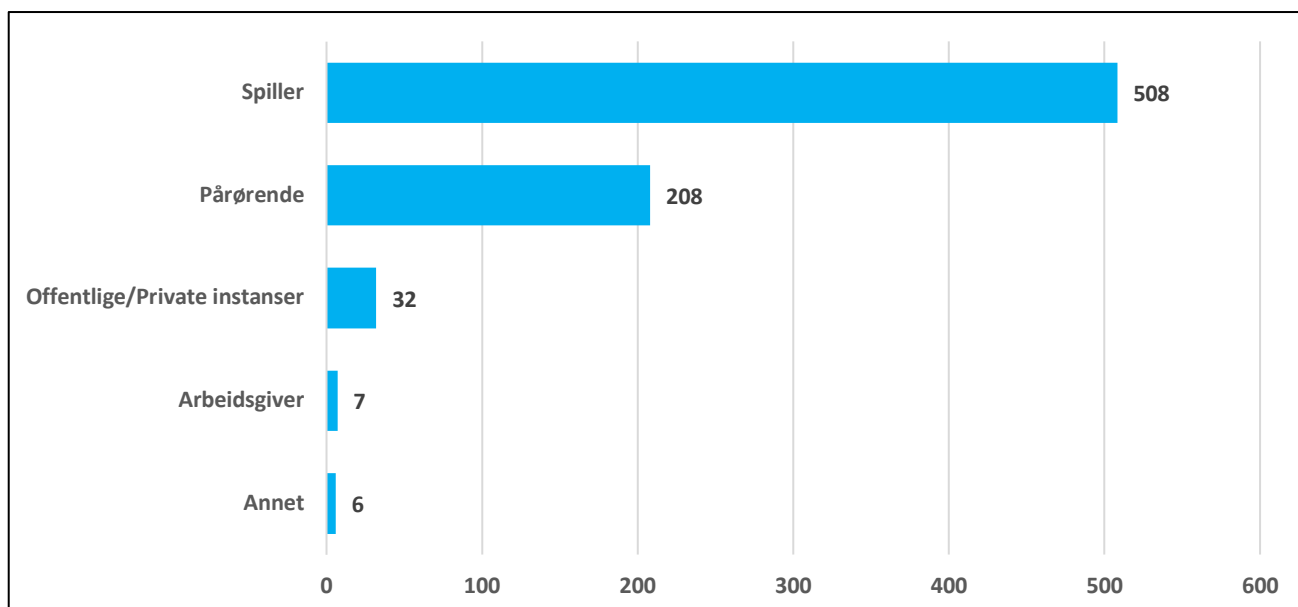
Figur 5: Henvendelser fordelt på måneder fra 2021 og 2022.

### Forklaring til Figur 5:

- Organisasjonen mottok flest henvendelser i november med 83 henvendelser, etterfulgt av februar med 74 henvendelser.
- Vi ser at juni er den roligste måneden med 52 nye henvendelser.
- Januar og februar etterfulgt av november er månedene med mest trafikk inn til organisasjonen. Januar forklares med julekampanjen som ble satt igang året før. November er en måned med mye trafikk og forklares av høstkampanjen som ble satt i gang 17.oktober.

- *Figur 5* viser også til tall fra 2021, hvor vi ser at tallene fra året før fordeler seg noe mer jevnt med et høyere trykk de fleste månedene, med unntak av april/mai hvor vi mottok færre henvendelser i 2021 enn i 2022.

## Hvem tar kontakt



Figur 6: Hvem kontakter oss?

### Forklaring til Figur 6:

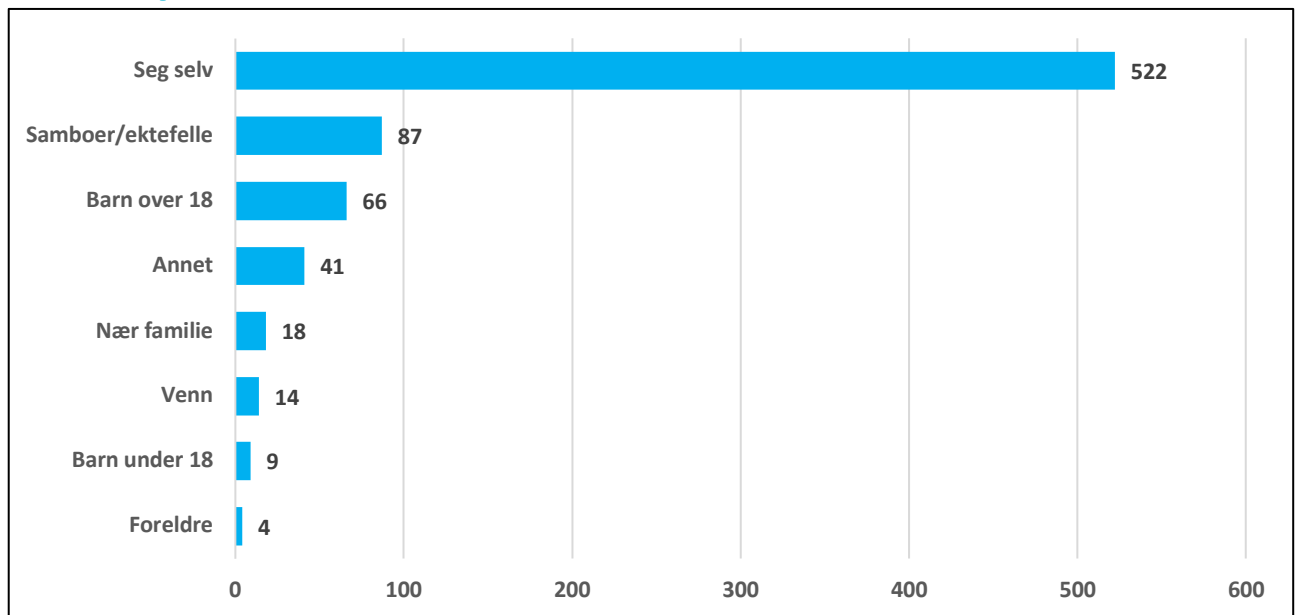
- I 2022 tok 508 spillere og 208 pårørende kontakt med organisasjonen.
- 32 av de som hadde dialog med organisasjonen, kom fra offentlige eller private instanser.
- 7 tok kontakt som arbeidsgiver.

### Sammenligning med tidligere år:

- Vi ser at andelen spillere og pårørende som kontaktet oss i 2022 ikke er langt unna tallene fra 2021. I 2021 var det 512 spillere og 242 pårørende som tok kontakt.
- Vi ser at antall spillere som tok kontakt, gikk ned med 4 stk fra 2021 til 2022.
- Vi ser at antall pårørende som tok kontakt, gikk ned med 34 stk fra 2021 til 2022.
- Vi ser en fortsettende trend der flere spillere tar kontakt. I 2018 var fordelingen 45,7% spillere og 42% pårørende som tok kontakt.



## Hvem spiller?



Figur 7: Hvem er det henvendelsene gjelder, hvem spiller?

### Forklaring til Figur 7:

Figur 7 viser hvem som er spiller i de nye henvendelsene vi mottok i 2022. Vi ser at i de fleste henvendelsene er det spilleren selv som tar kontakt.

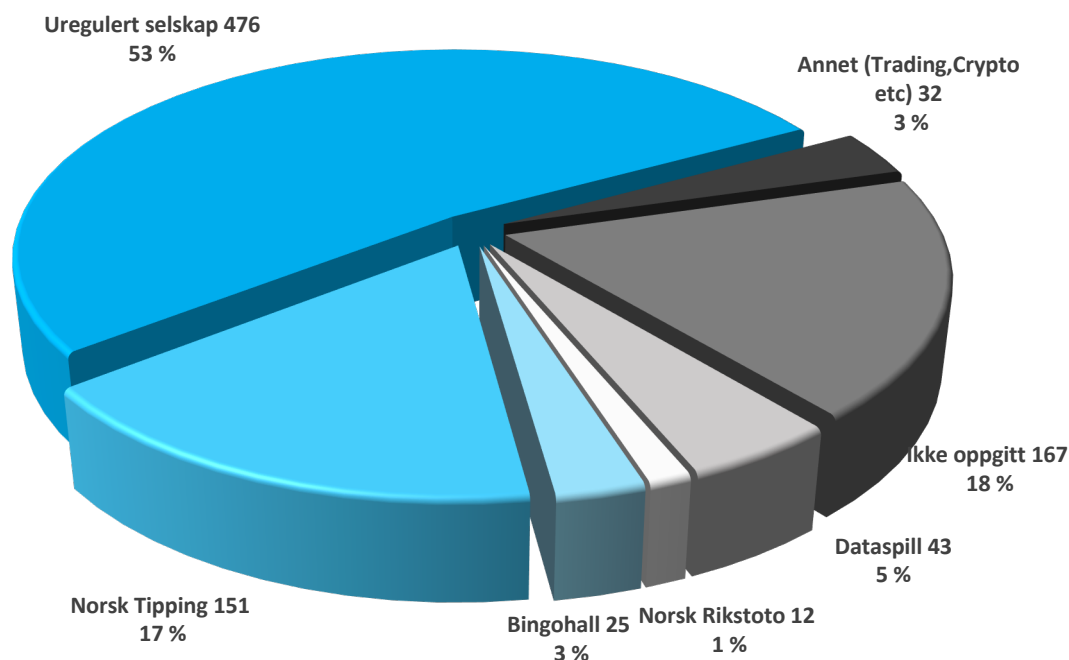
I kategoriene utenom «seg selv», vil det si at en eller annen pårørende har kontaktet oss.

- Av de 761 som kontaktet oss i 2022 var det 522 som ringte fordi de selv spiller, 239 tok kontakt som pårørende.

*NB! Denne tabellen har noen statistiske avvik, ettersom den som tar kontakt, kan anse seg selv for å være i flere kategorier.*

<b>Kategori</b>	<b>Tall 2021</b>	<b>Tall 2022</b>
<b>Seg selv</b>	517	522
<b>Samboer/Ektefelle</b>	105	87
<b>Barn over 18 år</b>	81	66
<b>Annet</b>	30	41
<b>Nær familie</b>	57	18
<b>Venn</b>	18	14
<b>Barn under 18 år</b>	20	9
<b>Foreldre</b>	8	4

## Henvendelser etter spilleleverandør



Figur 8: Henvendelser etter spilleleverandør, hvor spiller de som kontakter oss?

### Forklaring til Figur 8:

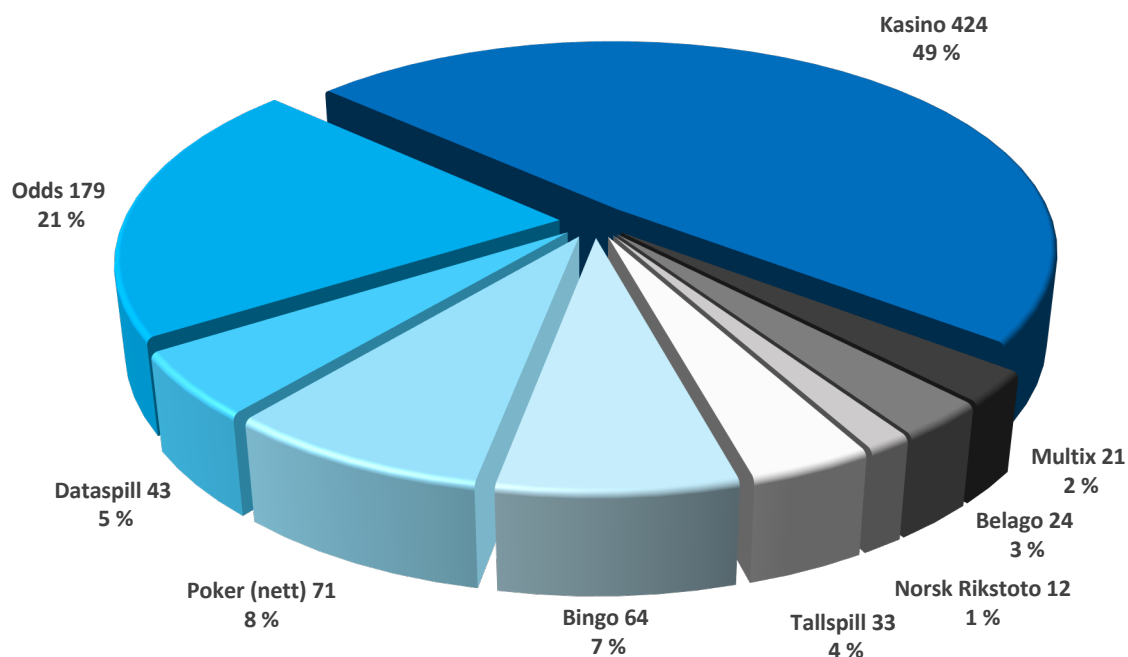
Dette diagrammet viser hvilken spilleleverandør det spilles hos. Her ser vi at den største andelen av spillerene oppgir uregulerte selskap og den minste andelen oppgir Norsk Rikstoto som spilleleverandør.

I dette diagrammet kan en spiller ha oppgitt flere spilleleverandører og dermed være registrert i flere kategorier.

Sammenligning med tidligere år:

- Uregulerte selskap oppgis oftes som spilleleverandør og oppgis i 476 henvendelser. Dette er en liten økning fra 2021 da 460 oppga uregulert selskap.
- Det er hele 167 henvendelser som ikke har oppgitt hvilken spilleleverandør de er hos, dette utgjør 18% av totalen. Det er typisk at pårørende ikke vet hvor det spilles.
- I 2022 var det 151 henvendelser som oppga Norsk Tipping som spilleleverandør, opp fra 132 i 2021.

## Oversikt over hva som **spilles** avhengig av leverandør



Figur 9: Hvilke spill

### Forklaring til figur 9:

Figuren viser hvilke spill som oppgis i henvendelser til oss.

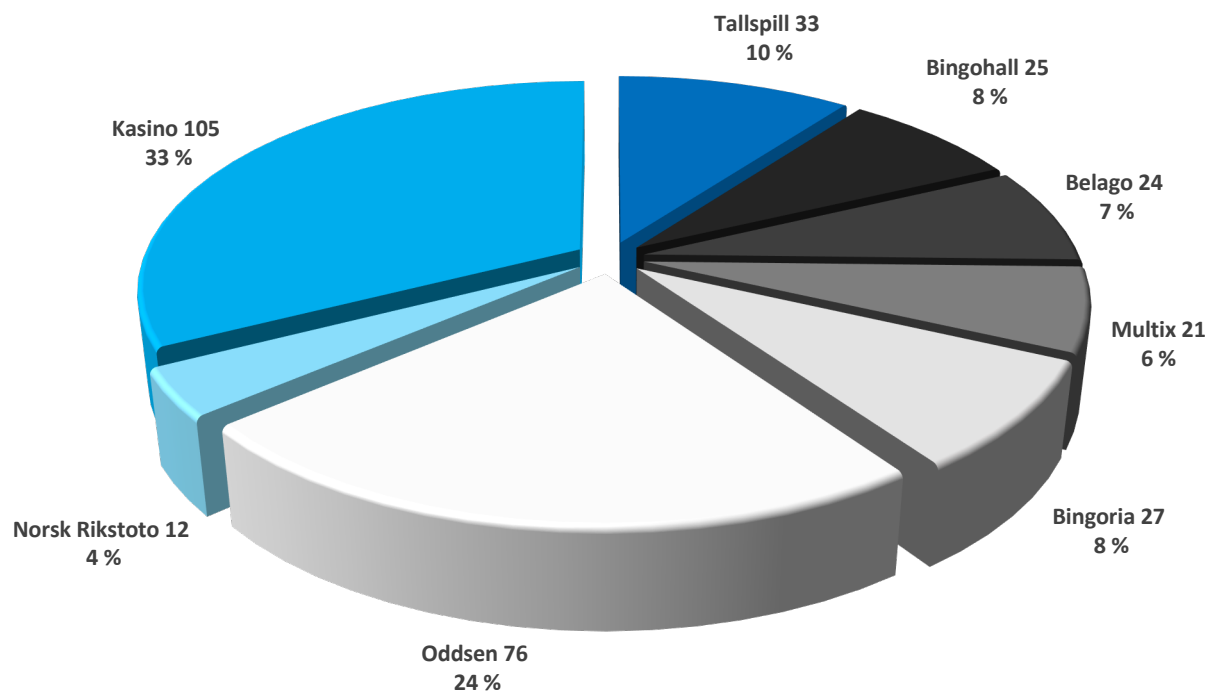
Figuren viser hvilke spill som det oppgis å være problem med i henvendelsene. Her gjelder registreringen på tvers av norske og utenlandske selskap, men disse separeres hver for seg i figurene 10 og 11. Figuren tar hensyn til at en person som kontakter oss kan slite med kasinospill hos både en norsk og en utenlandsk tilbyder, ved at disse telles kun en gang.

Figur 9 viser, som tidligere år, at det fremdeles er kasino spill de fleste oppgir som spill. Det var 424 henvendelser hvor det oppgis kasino og etter det kommer oddsspill i 179 henvendelser.

### Sammenligning med tidligere år:

- I 2021 mottok organisasjonen 367 henvendelser som handlet om kasinospill etterfulgt av 170 som oppga oddsspill.
- Vi ser en nedgang i dataspill, der 78 oppga dataspill som årsak for henvendelsen i 2021, mot 43 i 2022.
- Økning i antall henvendelser som dreier seg om Pokerspill. Det var 71 henvendelser som handlet om poker i 2022, mot 41 i 2021.
- I 2021 mottok vi 13 henvendelser om Multix, 14 om Belago. I 2022 mottok vi 21 henvendelser om Multix og 24 om Belago.

## Hva spilles hos regulerte selskap?



Figur 10: Fordeling hos regulerte selskap

### **Forklaring til Figur 10:**

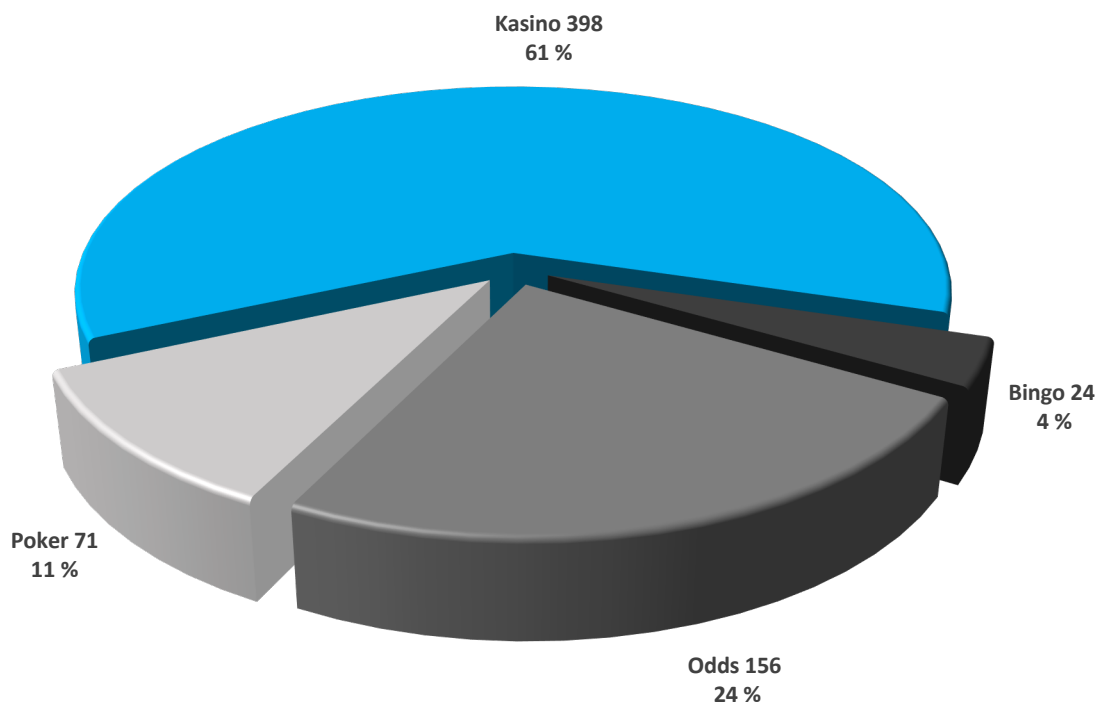
Diagrammet viser hvilke spill som nevnes hos regulerte aktører i henvendelsene. En spiller kan spille flere typer spill og dermed være registrert i flere kategorier.

- 105 henvendelser gjaldt kasino
- 76 henvendelser gjaldt odds
- 33 henvendelser gjaldt tallspill
- 27 henvendelser gjaldt Bingoria
- 25 henvendelser gjaldt bingohall
- 21 henvendelser gjaldt Multix
- 24 henvendelser gjaldt Belago
- 12 henvendelser gjaldt Norsk Rikstoto

Det er fremdeles kasino- og oddsspill som blir oppgitt mest av kategoriene spill hos norske spillselskap:

- Kasinospill har en økning fra 70 henvendelser i 2021 til 105 henvendelser i 2022.
- Bingohall har en liten nedgang fra 31 henvendelser i 2021 til 25 henvendelser i 2022.
- Oddsspill har en økning fra 48 henvendelser i 2021 til 76 henvendelser i 2022.

## Hva spilles hos uregulerte selskap?



Figur 11: Fordeling hos uregulerte selskap

### **Forklaring til Figur 11:**

Figuren viser hvilke spill som nevnes hos uregulerte aktører i henvendelsene. En spiller kan spille flere typer spill og dermed være registrert i flere kategorier.

- 398 henvendelser gjaldt kasinospill.
- 156 henvendelser gjaldt oddsspill.
- 71 henvendelser gjaldt poker.
- 24 henvendelser gjaldt bingospill.

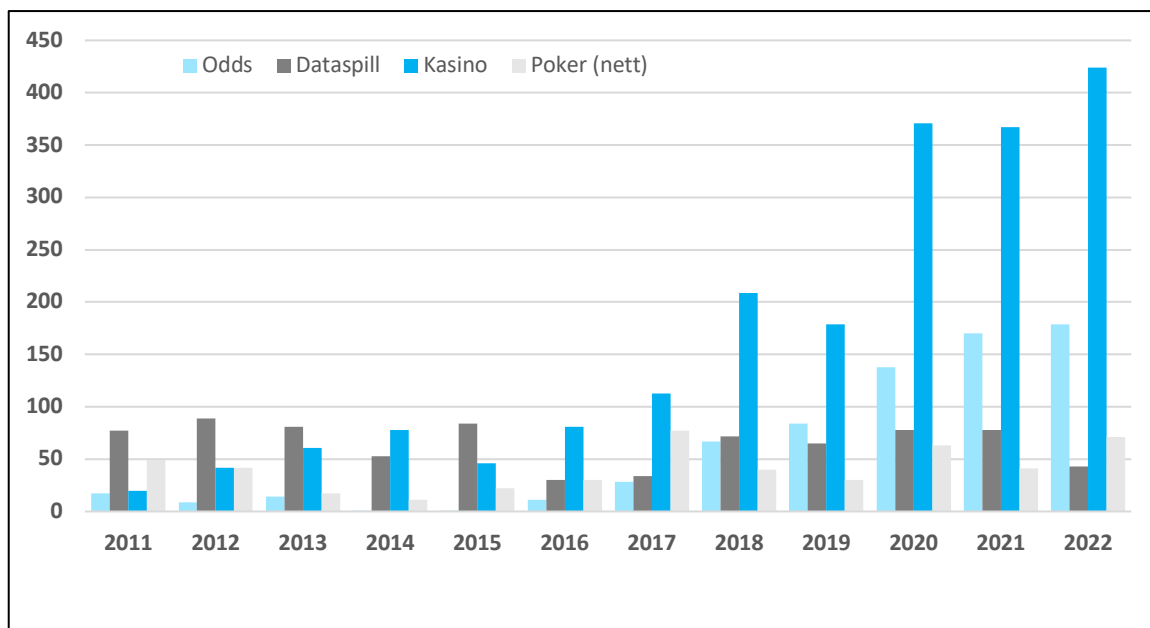
Det er fremdeles kasino og oddsspill som er de mest problemskapende kategoriene hos utenlandske og uregulerte spillselskap.

Sammenligning fra 2021 til 2022.

- I 2022 har 398 henvendelser oppgitt kasino som problem. Dette er 14% opp fra 349 i 2021.
- I 2022 har 156 henvendelser oppgitt oddsspill som problem. Dette 28% økning fra 122 i 2021.
- I 2022 har 71 henvendelser oppgitt poker som problem. Dette er en økning på 73% fra 41 i 2021.
- I 2022 har 24 henvendelser oppgitt bingo som problem. Dette er en økning på 243% fra 7 i 2021.

Oppsummert ser vi en økning av henvendelser som dreier seg om uregulerte selskap.

## Historisk utvikling



Figur 12: Utvikling over tid, type spill

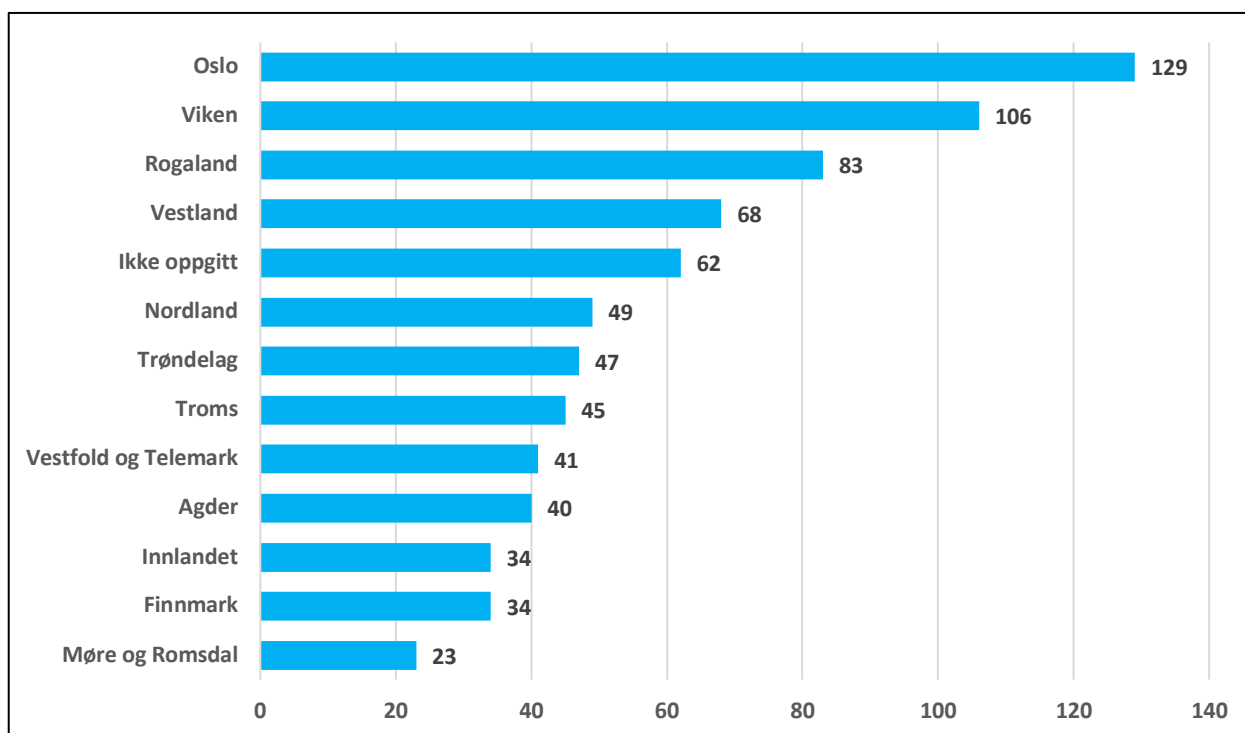
### **Forklaring til Figur 12, historisk utvikling:**

For å kunne sammenligne tidligere år har vi med en oversikt som viser utviklingen av type spill tilbake fra 2011 til 2022. Her er det kun oddsspill, dataspill, kasino og poker som er tatt med, uavhengig av hvilken spilleverandør det spilles hos.

Vi ser på figur 12 at utviklingen av spilltyper henger også sammen med at vi mottar flere henvendelser. Men i 2022 ser vi at søylen for kasinospill er høyere enn 2021.

- 424 oppga kasinospill som spilltype i 2022, i 2021 var tallet 367.
- Oddsspill stiger også noe fra 170 henvendelser i 2021 til 179 henvendelser i 2022.
- Poker oppgis 71 ganger i 2022, mot 41 i 2021.
- Henvendelser knyttet til dataspill har en liten nedgang i 2022.

## Fylkesoversikt



Figur 13: Fordeling av henvendelser i Norge

### **Forklaring til Figur 13:**

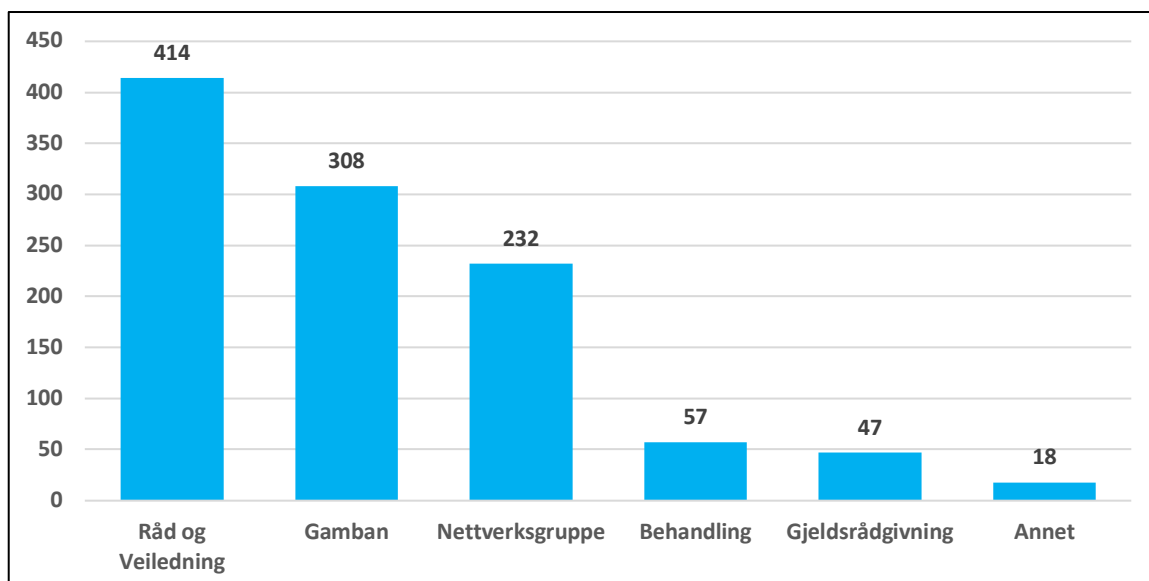
Figuren viser hvor mange henvendelser organisasjonen mottok i 2022, fordelt på de 11 fylkene i Norge. Denne viser at vi har flest henvendelser fra Oslo, Viken, Rogaland og Vestlandet.

En stor andel har ikke oppgitt hvilket fylke de kommer fra, dette oppleves oftest i dialog over epost med berørte.

Henvendelser fra Møre og Romsdal kommer nederst med 23 stykker.

- I 2021 var Viken det fylke vi mottok flest henvendelser fra, i 2022 har dette endret seg til Oslo.
- Rogaland og Vestland ligger fremdeles høyt, men her er det også en liten nedgang fra 2021 til 2022.

## Samtalen gjelder



Figur 14: Oversikt over hva som er behovet i førstegangshenvendelser

### Forklaring til figur 14:

- 414 av de som kontaktet Spillavhengighet Norge ønsket råd og veiledning. Denne kategorien har vært størst de siste årene.
- 308 som ønsket å motta «Gamban», filteret som blokkerer enhetene dine fra spillsider på nett.
- 232 ønsket informasjon eller påmelding til nettverksgruppe, det er økning fra 2021 hvor vi mottok 217 henvendelser i samme kategori.
- I 2022 mottok vi 57 samtaler som handlet om behandling, en liten nedgang fra 2021 hvor vi mottok 72 samtaler om samme kategori.
- 47 stykker ønsket informasjon om gjeldsrådgivning, i 2021 var dette tallet 40.

Oppsummert ser vi at råd og veiledning, gamban og nettverksgruppe er kategoriene vi får flest henvendelser om.