

# Kansspelwetgeving over zorgplicht en limietstellingen in 21 Europese landen

Een onderzoek in opdracht van de Kansspelautoriteit

Gert-Jan Meerkerk

juli 2022

# Inhoud

Colofon	3
Introductie	4
Onderzoeksvraag	6
Methode	9
Inventarisatie van de bestaande praktijk	9
Literatuurstudie	9
Resultaten	10
Onderzoeksplicht, affordability check en limietstellingen in Europese landen	10
1 België	10
2 Bulgarije	12
3 Denemarken	13
4 Duitsland	14
5 Estland	16
6 Frankrijk	17
7 Groot-Brittannië	19
8 Ierland	23
9 Italië	23
10 Kroatië	24
11 Litouwen	24
12 Malta	25
13 Noorwegen	27
14 Oostenrijk	29
15 Polen	31
16 Portugal	32
17 Slovenië	33
18 Slowakije	34
19 Spanje	35
20 Tsjechië	37
21 Zweden	38
Europa	42
Overzicht	42
Literatuurstudie	44
Discussie en conclusie	51
Referenties	54
Bijlage 1	59


# Colofon

Dit rapport beschrijft de resultaten van het onderzoek naar kansspelwetgeving over zorgplicht en limietstellingen in 21 Europese landen. Het onderzoek is uitgevoerd door Gert-Jan Meerkerk in opdracht van de Nederlandse Kansspelautoriteit in de periode januari – mei 2022.

An English summary of the report is available. The summary can be found on the website of the Dutch Gambling Authority ([www.kansspelautoriteit.nl](http://www.kansspelautoriteit.nl)) or requested from the author ([gertjan.meerkerk@gmail.com](mailto:gertjan.meerkerk@gmail.com)).

De auteur wil graag de collega's bedanken die de tijd hebben genomen om de vragenlijst in te vullen en daarmee het onderzoek mogelijk hebben gemaakt.

*Noch het rapport, noch de samenvatting weerspiegelen noodzakelijkerwijs de mening of ideeën van de Nederlandse Kansspelautoriteit. De verantwoordelijkheid voor het rapport en de samenvatting ligt uitsluitend bij de auteur.*

Gert-Jan Meerkerk 

Rotterdam, juli 2022

# Introductie

Een survey-onderzoek naar kansspeldeelname in Nederland uit 2021, uitgevoerd voor de invoering van de wet Kansspelen op afstand (Koa), laat zien dat 64% van de geënquêteerden van 16 jaar en ouder het voorgaande jaar (april 2020 – april 2021) legaal of illegaal aan een kansspel had deelgenomen. Loterijen, een relatief risicoarm kansspel (Binde et al., 2017), zijn hierbij het populairst; 56% van de geënquêteerden gaf aan het voorgaande jaar aan een loterij te hebben deelgenomen. Deelname aan meer risicovolle kansspelen komt beduidend minder vaak voor; zo nam ruim 4% deel aan casinospelen, speelde 5% op speelautomaten en speelde 8% online kansspelen (Kruize et al., 2021). In het onderzoek naar kansspeldeelname is ook, met behulp van de Problem Gambling Severity Index (PGSI) (Ferris & Wynne, 2001), het voorkomen van kansspelproblemen onderzocht. Volgens het onderzoek was bij 3% van de geënquêteerden sprake van een matig risico en bij 2% van een hoog risico op problematisch gokgedrag (Kruize et al., 2021). Problematisch gokgedrag kan gepaard gaan met ernstige financiële, relationele, psychosociale, gezondheids-, werk- of school-gerelateerde en criminologische problemen voor zowel de speler zelf als naasten van de speler (Langham et al., 2015; Riley et al., 2021)

De wet Koa, die per 1 oktober 2021 in werking is getreden<sup>1</sup>, reguleert het legale aanbod van online kansspelen. Online kansspelen vergroten de bereikbaarheid en toegankelijkheid van kansspelen en verschillende onderzoekers vrezen dat de grotere bereikbaarheid en toegankelijkheid van kansspelen en de met de opening van het legale online kansspelaanbod gepaard gaande toenemende marketing, voor een toename van kansspel-gerelateerde problemen kan zorgen (Chóliz, 2016; Meerkerk et al., 2015; Törrönen et al., 2020). Online kansspelen worden bovendien meer dan offline kansspelen in verband gebracht met negatieve financiële en psychosociale gevolgen (Papineau et al., 2018). Om het risico op een toename van kansspelproblematiek in Nederland zo veel mogelijk te beperken, voorziet de Nederlandse wetgeving in verschillende preventieve maatregelen.

De Nederlandse Wet op de kansspelen schrijft voor dat houders van vergunningen op grond van de wet maatregelen en voorzieningen treffen die nodig zijn om verslaving aan de door hen georganiseerde spelen zoveel mogelijk te voorkomen. Zo moeten vergunninghouders wervings- en reclameactiviteiten zodanig vormgeven dat gewaakt wordt voor onmatige deelneming en moeten zij spelers wijzen op de risico's van onmatige deelneming door middel van het tonen van een tekst met een dergelijke strekking<sup>2</sup>.

Specifiek met betrekking tot speelcasino's, speelautomaten en online kansspelen schrijft de wet voor dat vergunninghouders geen toegang mogen verlenen aan personen bij wie de vergunninghouder redelijkerwijs kan vermoeden dat de speler door onmatige deelname aan kansspelen of door kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan naasten<sup>3,4,5</sup>. De vergunning-

1 [Besluit kansspelen op afstand](#)

2 [Artikel 4a Wet op de kansspelen](#)

3 [Artikel 27j Wet op de kansspelen](#)

4 [Artikel 30u Wet op de kansspelen](#)

5 [Artikel 31k Wet op de kansspelen](#)

houder moet verder op consequente en eenduidige wijze gegevens met betrekking tot het speelgedrag van de speler registreren en analyseren en bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving het gedrag van de speler in een persoonlijk onderhoud onderzoeken (de zogenoemde ‘onderzoeksplicht’). Indien de vergunninghouder na dit onderzoek redelijkerwijs moet vermoeden dat de speler door onmatige deelname aan kansspelen of door kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan naasten, dan moet de vergunninghouder de speler adviseren tot tijdelijke uitsluiting van deelname door inschrijving in het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (CRUKS). Wanneer de speler dit advies niet opvolgt dan moet de vergunninghouder de Kansspelautoriteit hiervan op de hoogte brengen<sup>6,7,8</sup>.

Paragraaf 4 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen<sup>9</sup> gaat nader in op de registratie en analyse van speelgedrag door vergunninghouders van speelcasino’s, speelautomaten en online kansspelen en schrijft voor dat de vergunninghouders ten minste interne en externe signalen die wijzen op onmatige deelneming of risico’s op kansspelverslaving moeten registreren. Artikel 13 beschrijft daarbij specifiek de registratie van de bezoekfrequentie van de speler<sup>10</sup>. Artikel 14 geeft aan welke gegevens vergunninghouders van online kansspelen verder nog moeten registreren<sup>11</sup>. Hieronder vallen, naast de al genoemde frequentie van deelname, o.a. ook registratie van de duur van deelname, de kansspelen waaraan de speler deelneemt, de door de speler zelf verplicht opgegeven grenzen van het speelgedrag (verplichte limietstellingen met betrekking tot de maximale duur van de toegang tot de spelersinterface per dag, week of maand, de maximale stortingen op de speelrekening per dag, week of maand, en het maximale tegoed op de speelrekening<sup>12</sup>) en aanpassingen aan en het bereiken<sup>13</sup> van deze grenzen. De analyse van deze gegevens dient erop gericht te zijn signalen die duiden op onmatige deelname en risico’s op kansspelverslaving vroegtijdig te onderkennen<sup>14</sup>.

Wanneer een speler de eerder genoemde zelf opgegeven grenzen bereikt, of de resultaten van de analyse duiden op onmatige deelname of risico’s op kansspelverslaving, dan moeten vergunninghouders van speelcasino’s, speelautomaten en online kansspelen een persoonlijk onderhoud met de speler initiëren waarin de vergunninghouder de speler moet wijzen op diens speelgedrag en de gevaren van kansspelverslaving, op de mogelijkheden om het speelgedrag in te perken (zoals door vrijwillige inschrijving in het CRUKS) en op de mogelijkheid professionele hulp te krijgen. Ook moet de vergunninghouder nagaan of er mogelijk schade aan de speler zelf of zijn<sup>15</sup> naasten kan ontstaan door de onmatige deelname aan kansspelen. Hierbij moet de vergunninghouder in ieder

6 [Artikel 27ja Wet op de kansspelen](#)

7 [Artikel 30v Wet op de kansspelen](#)

8 [Artikel 31m Wet op de kansspelen](#)

9 [Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen](#)

10 [Artikel 13 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen](#)

11 [Artikel 14 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen](#)

12 [Artikel 4.14 Besluit kansspelen op afstand](#)

13 Het besluit spreekt van “de overschrijding van de grenzen van het speelgedrag”, technisch gesproken zou echter een overschrijding niet mogelijk moeten zijn, daarom spreken we hier van het *bereiken* van de zelf-opgegeven grenzen.

14 [Artikel 15 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen](#)

15 Omwille van eenvoud wordt in dit stuk enkel gesproken van mannelijke spelers, uiteraard zijn de uitspraken ook van toepassing op de overige spelers.

geval de gevolgen van de deelname aan kansspelen voor de financiële situatie van de speler, diens gezinssituatie, diens gezondheid en diens werksituatie betrekken<sup>16</sup>. De vergunninghouder moet wanneer hij onmatige deelname of risico's op kansspelverslaving signaleert, de speler proberen te motiveren zijn speelgedrag te matigen en, indien nodig, proberen de speler te overtuigen zich vrijwillig in te schrijven in het CRUKS. Wanneer het gewenste resultaat niet wordt behaald, dan moet de vergunninghouder de gegevens waarop de signalering ten grondslag ligt overdragen aan de Kansspelautoriteit waarna de Kansspelautoriteit contact opneemt met de betrokken speler en kan overgaan tot tijdelijke uitsluiting van deelname door (onvrijwillige) inschrijving in het CRUKS<sup>17</sup>.

De Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen<sup>18</sup> beschrijft in Artikel 17<sup>19</sup> de interne en externe signalen die ter signalering van onmatige deelneming of risico's op kansspelverslaving minimaal geregistreerd moeten worden:

1. hoge of toenemende speelfrequentie;
2. lange of toenemende speelduur;
3. sociaal ongepaste behandeling van of uitingen richting personen;
4. inzetten of inzetgedrag die een afwijkend patroon laten zien ten aanzien van reeds door de speler gedane inzetten of reeds door de speler vertoond inzetgedrag;
5. uitingen van frustratie of ongemak;
6. afwijkingen in het patroon van speeltijdstoppen.

De Kansspelautoriteit beschrijft tot slot in de 'Beleidsregels verantwoord spelen'<sup>20</sup>, Artikel 3.1.12 'Analyseren en registreren van het speelgedrag' dat onder het analyseren van gegevens met betrekking tot het speelgedrag van de speler wordt verstaan dat de geregistreerde gegevens worden gecombineerd en dat uit de analyse van de onderlinge interactie en samenhang een redelijk vermoeden van onmatige deelneming of risico's op kansspelverslaving moet blijken<sup>21</sup>. De Kansspelautoriteit stelt daarbij dat een interventie van de vergunninghouder geboden is wanneer de signalen van onmatige deelneming of risico's op kansspelverslaving erop duiden dat de speler niet langer de financiële gevolgen van zijn speelgedrag kan dragen, overmatig probeert zijn verliezen terug te verdienen ('*chasing losses*'), herhaaldelijk klaagt over niet of te weinig winnen, herhaaldelijk verzoekt om bonussen, of speelgedrag vertoont dat negatieve persoonlijke, sociale of maatschappelijke gevolgen veroorzaakt<sup>22</sup>.

## Onderzoeksvraag

De hierboven beschreven wetgeving en beleidsregels beschrijven indicatoren die tot een vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving bij vergunninghouders van speelcasino's, speelautomaten en online kansspelen zouden moeten leiden en voor hen aanlei-

<sup>16</sup> Artikel 18 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen

<sup>17</sup> Artikel 19 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen

<sup>18</sup> Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen

<sup>19</sup> Artikel 17 Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen

<sup>20</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-13410.html>

<sup>21</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-13410.html#d17e799>

<sup>22</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-13410.html#d17e835>

ding zouden moeten zijn de situatie van de speler middels een persoonlijk onderhoud te onderzoeken. De focus van het huidige onderzoek ligt bij de operationalisatie van de minimumset interne en externe signalen die ter signalering van onmatige deelneming of risico's op kansspelverslaving minimaal geregistreerd moeten worden zoals beschreven in Artikel 17 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen<sup>23</sup>. Het doel van het onderzoek is concrete handvaten en aanwijzingen te vinden voor de hoogte of grenswaarde van de verschillende indicatoren.

Dit leidt tot de volgende onderzoeksvragen:

1. Speelfrequentie:
  - a. Welke frequentie van spelen (uitgedrukt in bezoeken aan websites of *land based* locaties per dag, week of maand) kan worden opgevat als een signaal van onmatige deelname aan kansspelen of risico op kansspelverslaving?
  - b. Welke toename van speelfrequentie kan worden opgevat als een signaal van onmatige deelname aan kansspelen of risico op kansspelverslaving?
2. Speelduur:
  - a. Welke speelduur (uitgedrukt in uren per dag, week of maand) kan worden opgevat als een signaal van onmatige deelname aan kansspelen of risico op kansspelverslaving?
  - b. Welke toename van speelduur kan worden opgevat als een signaal van onmatige deelname aan kansspelen of risico op kansspelverslaving?
3. Inzetgedrag:
  - a. Welke aspecten van inzetgedrag zoals inzet en verlies, stortingen of maximaal tegoed op de speelrekening, etc. (uitgedrukt in euro per dag, week of maand) kunnen worden opgevat als een signaal van onmatige deelname aan kansspelen of risico op kansspelverslaving?
  - b. Welke verandering in inzetgedrag kan worden opgevat als een signaal van onmatige deelname aan kansspelen of risico op kansspelverslaving?
4. Speeltijdstippen:
  - a. Welke speeltijdstippen kunnen worden opgevat als een signaal van onmatige deelname aan kansspelen of risico op kansspelverslaving?<sup>24</sup>
  - b. Welke verandering in het patroon van speeltijdstippen kan worden opgevat als een signaal van onmatige deelname aan kansspelen of risico op kansspelverslaving?

Naast de onderzoeksvragen die betrekking hebben op de minimumset interne en externe signalen van Artikel 17 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, is ook een onderzoeksvraag opgenomen naar grenswaarden voor de (monetaire) limietstelling. De verplichte limietstelling, zoals beschreven in Artikel 4.14 van het Besluit kansspelen op afstand<sup>25</sup>, heeft betrekking op de door de speler zelf aangegeven maximale duur van de toegang tot de spelersinterface per dag, week of maand, de maximale stortingen op de speelrekening per dag, week of maand, en het maximale tegoed op de speelrekening.

<sup>23</sup> [Artikel 17 Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen](#)

<sup>24</sup> De indicator speeltijdstip is niet als zodanig opgenomen in de minimumset indicatoren beschreven in Artikel 17 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen maar is in overleg met de Ksa toegevoegd.

<sup>25</sup> [Artikel 4.14 Besluit kansspelen op afstand](#)

5. Limietstelling: welke zelfopgelegde (monetaire) limiet kan worden opgevat als een signaal van onmatige deelname aan kansspelen of risico op kansspelveslaving?
  - a. Qua maximale duur van de toegang tot de spelersinterface per dag, week of maand;
  - b. Qua maximale storting op de speelrekening per dag, week of maand;
  - c. Qua maximaal tegoed op de speelrekening.

Bij de beantwoording van deze onderzoeksvragen zal rekening gehouden worden met drie specifieke aspecten:

- Eventuele afwijkingen van grenswaarden of aanvullingen voor bepaalde doelgroepen zoals jongvolwassenen;
- Eventuele afwijkingen van grenswaarden of aanvullingen voor bepaalde spelsoorten;
- De wetenschappelijke onderbouwing van de bevindingen.



# Methode

Het onderzoek richt zich in eerste instantie op een inventarisatie van de bestaande praktijk in verschillende Europese landen, aangevuld met een exploratieve literatuurstudie.

## Inventarisatie van de bestaande praktijk

De bij de inventarisatie centraal staande vraag is of er in de verschillende Europese landen sprake is van een onderzoeksplicht, *affordability check* en/of (verplichte) (monetaire) limietstellingen met eventueel opgelegde maximumwaarden en, indien dit het geval is, welke grenswaarden hierbij worden gehanteerd.

Hiertoe is een korte Engelstalige open vragenlijst (enquête) opgesteld waarin vragen zijn opgenomen over de aanwezigheid en eventuele invulling van een onderzoeksplicht en/of *affordability check* door vergunninghouders en of er sprake is vrijwillige of verplichte door spelers in te vullen (monetaire) limietstellingen, waarop deze betrekking hebben en welke grenswaarden daarbij gehanteerd worden (indien van toepassing). De respondenten is ook gevraagd te verwijzen naar (Engelstalige) literatuur die de situatie in het betreffende land beschrijft. De vragenlijst is terug te vinden in Bijlage 1. De vragenlijst is de tweede helft van februari 2022 als een zogenaamde *Cooperation request* per mail gestuurd aan 60 collega toezichthouders van 28 Europese landen.

## Literatuurstudie

Met behulp van een beperkte exploratieve literatuurstudie is nagegaan of op basis van de wetenschappelijk literatuur grenswaarden zijn te noemen voor de bij de onderzoeksvragen genoemde indicatoren. De focus lag daarbij aanwijzingen voor concrete invulling van (monetaire) limietwaarden. Er is daartoe een search uitgevoerd in de databases van *PubMed* en *Web of Science*. Als zoekterm is hierbij gebruikt: 'limit' AND 'gambling', met daarbij de beperking dat de termen in de titel voorkomen en de resultaten niet ouder zijn dan 10 jaar. Van de resulterende artikelen (n=37 in *Web of Science* en n=11 in *PubMed*) zijn de titel en het abstract handmatig gecontroleerd op relevante inhoud waarbij specifiek is gekeken naar concrete waarden voor limieten. Ook zijn verwijzingen in de gevonden artikelen naar andere (oudere) relevante artikelen in het onderzoek betrokken. Door de beperkingen van de literatuurstudie zijn niet noodzakelijkerwijs alle relevante artikelen gevonden.

# Resultaten

Achtereenvolgens komen de resultaten van de inventariserende enquête en de literatuurstudie aan de bod.

## Onderzoeksplicht, affordability check en limietstellingen in Europese landen

Van de 28 aangeschreven landen hebben 21 landen een respons gestuurd, alfabetisch geordend zijn dat:

- |                     |                |               |
|---------------------|----------------|---------------|
| 1. België           | 8. Ierland     | 15. Polen     |
| 2. Bulgarije        | 9. Italië      | 16. Portugal  |
| 3. Denemarken       | 10. Kroatië    | 17. Slovenië  |
| 4. Duitsland        | 11. Litouwen   | 18. Slowakije |
| 5. Estland          | 12. Malta      | 19. Spanje    |
| 6. Frankrijk        | 13. Noorwegen  | 20. Tsjechië  |
| 7. Groot-Brittannië | 14. Oostenrijk | 21. Zweden    |

Hieronder wordt een samenvatting van de respons per land gegeven. De antwoorden op de in de enquête gestelde vragen zoals deze door de respondent zijn gegeven, zijn hierbij leidend geweest. Daarnaast zijn websites met wetteksten geraadpleegd die daarvoor, wanneer deze niet Engelstalig waren, met Google Translate zijn vertaald. De samenvattende beschrijvingen geven niet noodzakelijk-kerwijs alle details van het volledige beleid weer maar zijn bedoeld om een globale indruk te geven van de situatie ten aanzien van de onderzoeks- of zorgplicht en de (monetaire) limietstellingen in het betreffende land.

### 1 België

Online kansspelen zijn toegestaan in België. Er zijn in totaal 76 vergunninghouders voor online kansspelen; negen met een vergunning voor online casino's (A+), 51 voor online speelautomatenhallen (B+) en 25 voor online weddenschappen (F1+). De vergunningen in België zijn opgesplitst naargelang het soort aangeboden kansspelen. Elke online vergunning is gekoppeld aan een fysieke inrichting in de reële wereld. Er bestaat een overlap tussen de 76 online vergunningen, in de zin dat sommige vergunninghouders samenwerken en een gemeenschappelijke website aanbieden.

De Belgische wetgeving<sup>26</sup> kent geen actieve onderzoeks- of zorgplicht voor vergunninghouders. Wel moeten vergunninghouders voor online kansspelen spelers waarschuwen voor de risico's van gokken door middel van notificaties en pop-ups. Vergunninghouders moeten deze maatregelen documenteren en op verzoek aan de Kansspelcommissie ter beschikking stellen.

<sup>26</sup> <https://www.gamingcommission.be/nl/wetgeving/kansspelwet-7-mei-1999>

België kent een vrijwillig uitsluitingsregister voor spelers, het *Excluded Persons Information System* (EPIS). De uitsluiting heeft betrekking op alle online en offline casino's en speelautomaten en op alle online weddenschappen. Spelers kunnen zichzelf vrijwillig uitsluiten maar ook iemand uit de omgeving van de speler, zoals een partner, kan een aanvraag tot uitsluiting indienen. Een uitsluiting geldt voor onbepaalde tijd. Een uitsluiting kan op aanvraag herroepen worden. De uitsluiting wordt dan na een wachttijd van drie maanden ongedaan gemaakt. Een uitsluiting op aanvraag van een naaste duurt ten minste één jaar. Een speler kan ook uitgesloten worden op basis van een gerechtelijke beslissing en sommige mensen worden automatisch in het register opgenomen zoals mensen met bepaalde beroepen (bijvoorbeeld magistraten, notarissen, deurwaarders en leden van de politiediensten). Vergunninghouders moeten uitgesloten personen vrijwaren van promotionele acties. Tot slot zijn online en offline casino's en speelautomatenhallen pas toegankelijk vanaf de leeftijd van 21 jaar. Bij online en offline weddenschappen ligt de minimumleeftijd op 18 jaar.

De Belgische wetgeving<sup>27</sup> voorziet in een verplichte totale stortingslimiet voor online kansspelen: een speler mag maximaal €500 per week op de online speelrekening(en) storten. Deze limiet van maximaal €500 per week geldt voor alle kansspelen en weddenschappen bij elkaar. Een speler kan een verhoging of verlaging van zijn speellimiet op elektronische wijze aanvragen. Een verlaging gaat direct in, een verhoging na een bedenktijd van drie dagen. Ingeval van een aanvraag voor een verhoging van de stortingslimiet gaat de Kansspelcommissie bij de Centrale voor kredieten aan particulieren, onderdeel van de Belgische Nationale Bank, na of de speler bekend staat als wanbetaler. Indien dat het geval is wordt het verhogingsverzoek niet ingewilligd. De Kansspelcommissie gaat maandelijks bij de Nationale Bank na of de spelers aan wie een verhoging van hun speellimiet werd toegestaan, voorkomen in het bestand van de Centrale voor kredieten aan particulieren. Indien een speler voorkomt in het bestand van de Centrale voor kredieten aan particulieren, wordt de toelating voor de verhoging van de stortingslimiet beëindigd.

In de praktijk is voornoemde totale stortingslimiet (nog) niet gerealiseerd vanwege het niet voorhanden zijn van een informatiesysteem dat alle stortingen van alle spelers bijhoudt en aftoetst aan een stortingslimiet op centraal niveau. In afwachting van een dergelijk systeem, passen de vergunninghouders de limiet van €500 per week toe op hun eigen website. Het informatiesysteem dat de gegevens van spelers kan raadplegen in de Centrale voor kredieten aan particulieren bestaat op dit ogenblik evenmin. Bijgevolg is het voor spelers nog niet mogelijk om op verzoek hun stortingslimiet te verhogen boven de limiet van €500 per week.

### *Conclusie*

De Belgische wetgeving kent geen actieve onderzoeks- of zorgplicht. Vergunninghouders moeten wel spelers waarschuwen voor de risico's van deelname aan kansspelen. Spelers en mensen uit de omgeving van de speler, kunnen een vrijwillige uitsluiting van deelname aan kansspelen aanvragen. Spelers moeten een totale stortingslimiet voor alle speelrekeningen bij elkaar instellen van maximaal €500 per week. De limiet kan op aanvraag verhoogd worden. Een dergelijke aanvraag wordt

<sup>27</sup> <https://www.gamingcommission.be/nl/artikel-43-8-koninklijk-besluit-van-25-oktober-2018-betreffende-de-voorwaarden-voor-het-uitbaten-van>

gehonoreerd wanneer gebleken is dat de aanvrager niet als wanbetaler staat geregistreerd. Er is momenteel echter geen informatiesysteem dat de stortingen van alle spelers bijhoudt en vergelijkt met een stortingslimiet op centraal niveau. In afwachting van een dergelijk systeem passen vergunninghouders de limiet van €500 per week toe op hun eigen website. Ook is het informatiesysteem dat nodig is om spelers in staat te stellen hun limiet op verzoek te verhogen niet beschikbaar en spelers kunnen daarom hun limiet niet verhogen boven de limiet van €500 per week.

## 2 Bulgarije

Online kansspelen zijn toegestaan in Bulgarije. Er zijn 12 vergunninghouders voor online kansspelen.

De Bulgaarse wetgeving<sup>28</sup> kent geen actieve onderzoeks- of zorgplicht. Volgens de respondent monitoren veel vergunninghouders wel op eigen initiatief het gokgedrag van hun spelers. Wanneer er tekenen zijn van risicovol of verslavend gedrag, kan de vergunninghouder de toegang tot het account beperken, een limiet stellen aan het aantal weddenschappen, het aantal stortingen voor een bepaalde periode beperken en/of een limiet instellen voor de tijd waarin de speler kan spelen. Alle vergunninghouders van online kansspelen bieden spelers ook de mogelijkheid om zelf limieten in te stellen voor bijvoorbeeld stortingen, verlies of speeltijd. Limieten zijn echter niet wettelijk geregeld of voorgeschreven.

De Bulgaarse wetgeving verplicht vergunninghouders wel spelers te informeren over de risico's van gokken en over de mogelijkheid om professionele hulp te krijgen voor gokproblemen. Ook zijn vergunninghouders verplicht personen te controleren die zich registreren voor een speelaccount. Vergunninghouders zijn verplicht verslaafde of kwetsbare personen van deelname uit te sluiten. In de kansspelwet staat welke personen kwetsbaar zijn: minderjarigen (<18 jaar), onder volledige of beperkte voogdij geplaatste personen, iedereen die denkt een gokprobleem te hebben en personen van wie de sociale status en/of het inkomensniveau hen vatbaarder kan maken voor gokproblemen. Personen uit de twee laatste categorieën kunnen een verzoek tot inschrijving in het uitsluitingsregister doen. Ook andere personen kunnen zichzelf inschrijven voor het uitsluitingsregister voor een periode van minstens twee jaar.

### *Conclusie*

De Bulgaarse wetgeving kent geen actieve onderzoeks- of zorgplicht. Ook limieten zijn niet wettelijk voorgeschreven. Vergunninghouders zijn wel verplicht spelers te informeren over de risico's van gokken en over de mogelijkheid om professionele hulp te krijgen voor gokproblemen. Ook zijn vergunninghouders verplicht verslaafde of kwetsbare personen van deelname uit te sluiten. Spelers kunnen zich ook inschrijven voor een uitsluitingsregister.

<sup>28</sup> <https://old.nra.bg/document?id=20367>

### 3 Denemarken

Online kansspelen zijn toegestaan in Denemarken. Er zijn drie vergunninghouders voor online weddenschappen, 16 voor online casino's en 17 voor zowel online weddenschappen als online casino's. Ook zijn er vergunninghouders met een licentie met 'beperkte inkomsten'<sup>29</sup>; twee voor online weddenschappen en drie voor online casino's.

De Deense kansspelwet<sup>30</sup> heeft als doel het gebruik van kansspelen op een gematigd niveau te houden en jongeren en andere kwetsbare groepen te beschermen voor de risico's van gokken. De wetgeving<sup>31</sup> kent een actieve zorgplicht voor vergunninghouders, aangeduid als '*duty of attention*'. Vergunninghouders moeten bekend zijn met het gokgedrag van de speler en moeten maatregelen nemen om te voorkomen dat de speler problematisch gokgedrag ontwikkelt. Op de website van de vergunninghouder moet deze de speler duidelijk zichtbaar informeren over de risico's van kansspelen, een zelf-test aanbieden en informatie over zorgorganisaties en uitsluitingsmogelijkheden tonen.

De vergunninghouder is verplicht het speelgedrag te monitoren en te registreren en spelers te identificeren van wie het speelgedrag duidt op problematisch gokgedrag. Wanneer een speler tekenen van problematisch speelgedrag vertoont, moet de vergunninghouder ingrijpen met adequate maatregelen. De vergunninghouder moet daartoe beschikken over interne regels en procedures met betrekking tot verantwoord gokken waaronder controle-, probleemidentificatie- en communicatieprocedures. De vergunninghouder moet ook beschikken over opleidings- en instructieprogramma's (o.a. over hoe een risico-inschatting uit te voeren) voor medewerkers voor wie dat relevant is.

Vergunninghouders zijn verplicht het risico op gokproblemen te beoordelen, bijvoorbeeld met behulp van statistische modellen en/of op basis van indicatoren zoals het gebruik van zelf-uitsluitingsmogelijkheden of zelf-tests. Andere markers die kunnen wijzen op problematisch speelgedrag zijn inzet/verlies, speelduur, speeltijdstop, chasing losses, soort gokactiviteit en risicobereidheid. De vergunninghouders kunnen zelf besluiten welke criteria ze hanteren voor de risicobeoordeling maar moeten ook voldoen aan de criteria die de Deense kansspelautoriteit heeft opgesteld in de richtlijn voor verantwoord gokken voor vergunninghouders<sup>32</sup>. De wijze waarop de beoordeling tot stand komt, hetzij door algoritmes, een menselijke beoordeling of een combinatie van beide, staat de vergunninghouder vrij, maar de beoordeling moet wel op meerdere parameters zijn gebaseerd.

De wetgeving schrijft niet voor dat vergunninghouders moeten onderzoeken of een speler het zich kan veroorloven de vergokte bedragen uit te geven (affordability check), maar volgens de antiwitwaswetgeving moeten vergunninghouders inzicht hebben in de bronnen van inkomen

29 De inkomstenbeperkte licentie is maximaal één jaar geldig en de bruto spelinkomsten (het ingezette bedrag minus de winst die aan de spelers wordt teruggegeven) mag niet hoger zijn dan DKK 1.000.000 (≈€135.000).  
[https://www.spillemyndigheden.dk/en/revenue-restricted-licences#revenue-restricted-licences-](https://www.spillemyndigheden.dk/en/revenue-restricted-licences#revenue-restricted-licences)

30 <https://www.spillemyndigheden.dk/uploads/2019-01/Act%20on%20Gambling.pdf>

31 Executive Order voor online wedden: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2019/1276> en Executive Order voor online casino <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2019/1274>

32 <https://www.spillemyndigheden.dk/uploads/2021-09/The%20Danish%20Gambling%20Authority%E2%80%99s%20guide%20on%20responsible%20gambling%20version%201.3%20-%20WWT.pdf>

van gokkers die veel geld vergokken (zogenaamde ‘high roller-klanten’). Vergunninghouders kunnen deze informatie gebruiken om te beoordelen of een speler meer vergokt dan hij zich kan veroorloven.

Denemarken kent een vrijwillig uitsluitingsregister (ROFUS<sup>33</sup>) waar spelers zich in kunnen schrijven en zich daarmee tijdelijk (24 uur, één, drie of zes maanden) of permanent van deelname aan alle online kansspelen en alle offline casino’s kunnen uitsluiten. Een tijdelijke uitsluiting kan niet worden herroepen. Een permanente uitsluiting kan niet eerder dan na een jaar worden herroepen. Spelers die ingeschreven staan in het uitsluitingsregister worden automatisch ook uitgesloten van het ontvangen van persoonlijke marketing. Vergunninghouders kunnen zelf geen spelers inschrijven.

Spelers zijn verplicht bij elke vergunninghouder een stortingslimiet in te stellen voordat zij kunnen beginnen met spelen. De speler moet daarbij kunnen kiezen uit een dagelijkse, wekelijkse of maandelijkse stortingslimiet. De maximale hoogte van de stortingslimiet is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt. De stortingslimiet heeft alleen betrekking op het spelen bij de vergunninghouder waar de limiet is ingesteld. Een verhoging van de limiet gaat pas in na een bedenktijd van 24 uur. Er zijn geen speciale limietbepalingen voor specifieke kwetsbare groepen of specifieke kansspelen. Vergunninghouders van online casino’s zijn, tot slot, verplicht op de website te allen tijde aan te geven hoelang de speler al is ingelogd.

#### *Conclusie*

De Deense wetgeving verplicht vergunninghouders spelers te waarschuwen voor de risico’s van kansspelen, actief het gokgedrag van spelers te onderzoeken (‘duty of attention’) en maatregelen te treffen ingeval van problematisch gokgedrag. De risico-inschatting van het speelgedrag is in hoge mate geformaliseerd. Spelers zijn verplicht per vergunninghouder een stortingslimiet in te stellen, de maximale hoogte hiervan is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt. Spelers kunnen zich tijdelijk of permanent van deelname uitsluiten.

## 4 Duitsland

Opmerking vooraf: de wettelijke bevoegdheden voor kansspelzaken liggen in Duitsland voornamelijk bij de 16 federale deelstaten (*Bundesländer*). Deze deelstaten hebben overeenstemming bereikt over een staatsverdrag inzake kansspelen (kansspelwet) dat geldig is in alle deelstaten. De laatste versie van dit *Glücksspielstaatsvertrag*<sup>34</sup>, kortweg: *GlüStV*, trad in werking 1 juli 2021. Elke deelstaat kan naast dit verdrag aanvullende regelgeving uitvaardigen. De introductie van de nieuwe kansspelwet, die de mogelijkheden voor vergunningen voor online kansspelen heeft verruimd, ging gepaard met de introductie van een nieuwe centrale kansspelautoriteit: de *Gemeinsame Glücksspielbehörde der Länder*<sup>35</sup> (GGL) die vanaf 1 januari 2023 volledig bevoegd is en verantwoordelijk is voor de licentieverlening en het toezicht op online kansspelen in heel Duitsland.

33 <https://www.spillemyndigheden.dk/en/rofus#rofus->

34 <https://mi.sachsen-anhalt.de/themen/gluecksspiel/gluecksspielstaatsvertrag-2021/>

35 <https://gluecksspiel-behoerde.de/>

Online kansspelen zijn toegestaan in Duitsland. Op dit moment zijn er acht vergunninghouders voor online wedden op paardenraces en 33 vergunninghouders voor online sportwedden. De administratieve procedures met betrekking tot het verlenen van vergunningen voor online casinospelen, slotspelen en pokerspelen zijn nog gaande.

De recent in werking getreden Duitse kansspelwet (GlüStV) verplicht vergunninghouders plannen (*Sozialkonzepte*) te ontwikkelen en te implementeren die erop gericht zijn spelers verantwoord te laten spelen, kansspelproblemen te voorkomen en minderjarigen te beschermen. In de plannen moet o.a. aan de orde komen: maatregelen om kansspelproblemen te voorkomen en bestaande problemen aan te pakken, personeelsopleiding en -training, informatie en adviezen voor verantwoord spelen, gokverslaving en professionele hulp, vroegherkenning en behandeling van problemen op basis van wetenschappelijke inzichten en uitsluitingsmogelijkheden.

Spelers moeten bij de aanmaak van een speelrekening bij een vergunninghouder een stortingslimiet aangeven die voor alle vergunninghouders van online kansspelen bij elkaar niet meer dan €1.000 per maand mag bedragen. Daartoe wordt in een elektronisch register centraal bijgehouden hoeveel geld de speler heeft gestort op zijn verschillende speelrekeningen. Vergunninghouders mogen een storting pas accepteren nadat het elektronische register heeft aangegeven dat de storting de limiet van €1.000 per maand niet overschrijdt. Vergunninghouders kunnen bij de betreffende kansspelautoriteit een aanvraag doen om in individuele gevallen op verzoek onder voorwaarden van dit bedrag af te mogen wijken. Naast deze vaste overkoepelende stortingslimiet moeten spelers bij een vergunninghouder te allen tijde andere dagelijkse, wekelijkse of maandelijkse limieten met betrekking tot inzet, inleg en/of verlies kunnen instellen. Verlagen van limieten gaan direct in, verhogen na een bedenktijd van zeven dagen.

Spelers moeten op elk moment inzage kunnen hebben in het tegoed op de speelrekening, de speelgeschiedenis in totaal en voor elk type spel, stortingen en opnames, (wijzigingen van) limieten en andere transacties van de afgelopen 12 maanden. Ook moeten vergunninghouders spelers, bij elke login die langer dan 24 uur na de vorige login plaatsvindt, op de hoogte brengen van de inzet, de winst en het verlies van de voorgaande 30 dagen. Deelname aan een spel kan alleen plaatsvinden nadat de speler uitdrukkelijk heeft verklaard kennis te hebben genomen van deze informatie.

Spelers is het niet toegestaan meerdere kansspelen bij verschillende aanbieders tegelijk te spelen. Hiertoe wordt centraal bijgehouden bij welke vergunninghouders een speler actief is.

In een aparte paragraaf van de GlüStV (§ 6i) wordt de onderzoeksplicht nader uitgewerkt: een vergunninghouder moet een wetenschappelijk onderbouwd, op algoritmen gebaseerd geautomatiseerd systeem gebruiken voor de vroegherkenning van gokkers die risico lopen op kansspelverslaving. Dit systeem analyseert in ieder geval de gegevens van de speelrekening zoals frequentie en duur van spelen, verliezen, oplopende inzetten en (zelf)uitsluitingen. Een nadere specificering van indicatoren is nog niet voorhanden omdat er nog te weinig praktijkervaring is. Wanneer de analyse resulteert in een vermoeden op gokproblemen dan moeten maatregelen getroffen worden die in het eerdergenoemde Sozialkonzept moeten zijn vastgelegd.

De vergunninghouder moet een duidelijke en permanent zichtbare knop weergeven die de speler in staat stelt een onmiddellijke tijdelijke pauzering van 24 uur te activeren.

Spelers kunnen zich vrijwillig uitsluiten van deelname aan kansspelen. Vergunninghouders moeten een speler, wanneer zij informatie hebben van bijvoorbeeld hun personeel of wanneer er andere feitelijke aanwijzingen zijn voor gokproblemen of financiële problemen, uitsluiten van deelname. De uitsluiting geldt voor minstens een jaar, tenzij de speler zelf de uitsluiting aanvraagt, dan geldt een minimum van 3 maanden. Een uitsluiting wordt alleen beëindigd nadat de speler hiertoe een schriftelijk verzoek heeft ingediend, zonder dit verzoek wordt de uitsluiting voortgezet.

### *Conclusie*

De Duitse wetgeving kent een actieve onderzoeks- of zorgplicht. Vergunninghouders moeten plannen opstellen om kansspelproblemen te voorkomen en minderjarigen te beschermen. Een wetenschappelijk onderbouwd, op algoritmen gebaseerd geautomatiseerd systeem om gokproblemen vroegtijdig te herkennen en maatregelen om voorkomende problemen aan te pakken, moeten onderdeel zijn van deze plannen. Spelers en vergunninghouders die feitelijke aanwijzingen hebben voor kansspelproblemen, kunnen uitsluiting van deelname aan kansspelen aanvragen. Spelers kunnen verschillende monetaire limieten per vergunninghouder instellen en zijn verplicht een totale stortingslimiet van ten hoogste €1.000 per maand in te stellen. Vergunninghouders kunnen een aanvraag doen om in individuele gevallen op verzoek van dit bedrag af te mogen wijken.

## 5 Estland

Online kansspelen zijn toegestaan in Estland. Er zijn 24 vergunninghouders voor online kansspelen.

De Estlandse wetgeving<sup>36</sup> kent geen actieve onderzoeks- of zorgplicht voor vergunninghouders. Wel schrijft de wet voor dat vergunninghouders ervoor zorgen dat een speler duidelijk wordt gewaarschuwd voor het verslavende karakter van kansspelen en dat wordt verwezen naar de contactgegevens van organisaties die kansspelverslaafden helpen. Personen onder de 21 jaar (18 Toto, 16 jaar Loterij) zijn uitgesloten van deelname aan kansspelen.

Spelers kunnen zichzelf uitsluiten van deelname aan kansspelen (casinospelen, sportwedenschappen en/of loterijen, niet voor krasloten) voor de duur van zes tot 36 maanden of permanent. Wanneer een uitsluiting is ingegaan kan deze niet worden herroepen.

Vergunninghouders zijn verplicht spelers de mogelijkheid te geven voordat zij beginnen met spelen een verlieslimiet per week of maand in te stellen. Deze verlieslimiet heeft betrekking op de betreffende vergunninghouder. Een verhoging van de limiet wordt doorgevoerd na 48 uur bedenkijd, een verlaging gaat direct in. Op de website van de vergunninghouder moet permanent duidelijk zichtbaar zijn hoe lang de speler ononderbroken gespeeld heeft en moet informatie worden getoond over de totale inzet en gewonnen prijzen.

<sup>36</sup> <https://www.riigiteataja.ee/en/eli/525112020004/>



### Conclusie

De Estlandse wetgeving kent geen actieve onderzoeks- of zorgplicht maar verplicht vergunninghouders wel spelers te waarschuwen voor de risico's van deelname aan kansspelen. Spelers hebben de mogelijkheid per vergunninghouder een verlieslimiet voor een week of een maand aan te geven en kunnen zich voor bepaalde of onbepaalde tijd uitsluiten van deelname aan kansspelen.

## 6 Frankrijk

Online kansspelen zijn toegestaan in Frankrijk. Er zijn 15 vergunninghouders voor online sportweddenschappen, paardenraces en poker. Online casino's zijn in Frankrijk niet toegestaan.

De Franse wetgeving<sup>37</sup> heeft (o.a.) tot doel overmatig of pathologisch gokken te voorkomen en minderjarigen te beschermen. Vergunninghouders moeten elk jaar een actieplan aan de ANJ voorleggen waarin staat beschreven hoe de vergunninghouder overmatig gokken en gokken door minderjarigen voorkomt en verantwoord spelen stimuleert. Bij deze gelegenheid wordt ook de uitvoering van het actieplan van het voorgaande jaar geëvalueerd en beoordeeld door de ANJ. Vergunninghouders die hun verplichtingen inzake het voorkomen van excessief of pathologisch gokken niet nakomen, kan de ANJ een boete opleggen.

In een speciaal besluit<sup>38</sup> wordt door het geven van een referentiekader nader ingegaan op de preventie van buitensporig of pathologisch gokken en de bescherming van minderjarigen en de onderzoeksplicht die hiervan onderdeel uitmaakt. Het referentiekader bestaat uit acht thematische artikelen elk met een betrekking tot een verplichting. Bij elk thema worden de algemene principes beschreven en worden implementatierichtlijnen en voorbeelden van *best practices* gegeven. De acht artikelen zijn:

1. jaarlijks actieplan ter voorkoming van excessief of pathologisch gokken en ter bescherming van minderjarigen;
2. vormgeving van het spelaanbod;
3. promotie van het spelaanbod;
4. bescherming van minderjarigen;
5. spelmoderatie- en beschermingsmechanismen ter beschikking gesteld aan spelers;
6. waarschuwingsberichten met betrekking tot de risico's van overmatig of pathologisch gokken;
7. identificatie en ondersteuning van overmatige of pathologische gokkers;
8. interne organisatie en opleiding.

Artikel 5, waarin het kader geschetst wordt van de zelfbeperkende maatregelen die spelers ter beschikking gesteld moeten worden, schrijft voor dat vergunninghouders spelers moeten voorzien van:

- advies voor recreatief spel;
- informatie over het risico op schade door overmatig of pathologisch gokken;

<sup>37</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFSCOA000039167500>

<sup>38</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043370682>

- zelftests en voorzieningen waarmee spelers hun speelpraktijken kunnen beoordelen en zich ervan bewust kunnen worden;
- contactgegevens van zorgorganisaties;
- informatie over het belang en de werking van zelfbeschermingsmechanismen (zoals (monetaire) limieten, zelfuitsluiting per vergunninghouder en het totale vrijwillige verbod op kansspelen).

Spelers moeten bij de aanmaak van een speelaccount gevraagd worden aan te geven hoeveel het maximale bedrag is dat de speler op zijn rekening per week kan storten en hoeveel weddenschappen de speler maximaal in zeven dagen wil afsluiten. Verhogingen gaan in na 48 uur bedenktijd, verlagingen direct. Wanneer van toepassing moeten spelers ook de maximale speeltijd kunnen aangeven. Limieten moeten vrij door de speler kunnen worden ingevuld ('open veld'). Spelers moeten ook zelfuitsluiting aan kunnen vragen van minimaal 24 uur en maximaal 12 maanden, ook hier met een 'open veld'. Naast deze zelfuitsluitingen per vergunninghouder kan ook een totaal kansspelverbod aangevraagd worden welke centraal door de ANJ wordt geregistreerd. Spelers die zich vrijwillig hebben uitgesloten moeten gevrijwaard blijven van commerciële communicatie (marketing).

Artikel 7 beschrijft de identificatie van excessieve of pathologische gokkers. Vergunninghouders moeten spelers identificeren die excessief of pathologisch gokken en deze spelers helpen hun gokgedrag te matigen (onderzoek- en zorgplicht). Om deze onderzoeksplicht uit te voeren moeten de vergunninghouders identificatie- en analysetools inzetten waardoor controleverlies en excessief of pathologisch gokken opgespoord kan worden. Vergunninghouders moeten ernaar streven verschuivingen in het gokgedrag die duiden op het ontwikkelen van gokproblemen in een zo vroeg mogelijk stadium op te sporen. Interventies moeten worden afgestemd op het geïdentificeerde risiconiveau. Vergunninghouders moeten al het nodige doen om de wettelijk vastgelegde identificatieplicht na te komen. Ze moeten alle nuttige en geschikte middelen inzetten om deze detectie uit te voeren en moeten kunnen aantonen dat ze effectief aan deze verplichting hebben voldaan.

De opsporing gebeurt op basis van een continue monitoring van het speelgedrag. Waarschuwingssignalen kunnen worden afgeleid van bijvoorbeeld hulpverzoeken van naasten van de speler, tekenen van financiële of sociale problemen, psychische nood, controleverlies, agressie, frustratie, woede, herhaaldelijke contacten met de klantenservice waarin geklaagd wordt over spelresultaten of verzocht wordt om bonussen. Ook speelkenmerken zoals frequentie van en tijd besteed aan gokken, de hoogte van de inzet, risicobereidheid, impulsiviteit, irrationaliteit, pogingen verliezen te compenseren (chasing losses), gebruik van zelfuitsluiting of zelfbeperkingsmiddelen kunnen problemen signaleren. Het is aan de vergunninghouder de juiste signalen te kiezen en een correcte afweging te maken. De analyse moet wekelijks worden uitgevoerd met een evolutiegeschiedenis van minimaal één jaar. De vergunninghouder dient de opsporingsprocedure schriftelijk te formaliseren en op te nemen in het jaarlijks actieplan dat aan de ANJ moet worden voorgelegd.

De vergunninghouder moet invulling geven aan de zorgplicht door middel van proportionele ondersteuning in overeenstemming met de situatie en de geïdentificeerde risico's. De ondersteuning moet zich richten op zowel spelers met geïdentificeerde problemen als op spelers die

het risico lopen dergelijke problemen te ontwikkelen. De zorg kan bestaan uit het informeren van de speler over de risico's van gokken en de mogelijkheden van zelfuitsluiting of zelfbeperkingsmiddelen, doorverwijzingen naar professionele zorgorganisaties of, indien nodig, uitsluiting van verder deelname.

#### *Conclusie*

De Franse wetgeving kent een actieve onderzoeks- en zorgplicht. Vergunninghouders moeten spelers waarschuwen voor de risico's van gokken maar ook zelf actief problematisch gokgedrag opsporen en wanneer zij dit signaleren actief maatregelen treffen. Deze verplichting is gedetailleerd uitgewerkt en moet door de vergunninghouder geformaliseerd in een actieplan worden opgenomen dat jaarlijks door de ANJ wordt beoordeeld. Spelers kunnen zelfuitsluiting per vergunninghouder of totaal aanvragen en per vergunninghouder limieten instellen ten aanzien van de maximale storting, het maximumaantal weddenschappen en de maximale speeltijd.

## 7 Groot-Brittannië

Online kansspelen zijn toegestaan in Groot-Brittannië. Er zijn meer dan 200 vergunninghouders voor online kansspelen.

De Britse wetgeving schrijft voor hoe vergunninghouders van kansspelen met spelers, hun klanten, moeten omgaan. Dit is vastgelegd in de *Social Responsibility Code 3.4.1* van de Licentievoorwaarden en Gedragscodes (LCCP)<sup>39</sup>. Alle vergunninghouders zijn verplicht om met klanten om te gaan op een manier die het risico minimaliseert dat klanten schade ervaren door deelname aan kansspelen. Vergunninghouders moeten klanten identificeren die mogelijk schade ondervinden door hun deelname aan kansspelen en moeten hen helpen (onderzoeks- en zorgplicht). Het gaat daarbij niet alleen om probleemgokkers volgens de definitie van de *Problem Gambling Severity Index* (PGSI) of de *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders IV* (DSM-IV), maar ook om spelers die mogelijk matige schade ervaren, of een verhoogd risico lopen op schade door gokken. Met schade door deelname aan kansspelen wordt ook bedoeld op de bredere negatieve effecten op gezondheid, welzijn en relaties die deelname aan kansspelen kan veroorzaken of waaraan deelname aan kansspelen kan bijdragen.

De Britse wetgeving schrijft voor dat vergunninghouders van kansspelen:

1. Op een zodanige wijze met hun klanten omgaan dat het risico dat klanten schade ondervinden die verband houdt met de deelname aan kansspelen minimaal is. Vergunninghouders moeten daarbij
  - a. Klanten identificeren die mogelijk risico lopen of schade ondervinden door het gokken (Identificatie).
  - b. Interacteren met klanten die mogelijk risico lopen of schade ervaren door het gokken (Interactie).
  - c. Inzicht hebben in het gevolg van de interactie met de klant en in de effectiviteit van de acties en aanpak van de vergunninghouder (Evaluatie).

<sup>39</sup> <https://www.gamblingcommission.gov.uk/licensees-and-businesses/lccp/condition/3-4-1-customer-interaction>

2. Vergunninghouders moeten rekening houden met de richtlijnen van de Commissie over interactie met klanten.

Voor vergunninghouders zijn richtlijnen voor de omgang met klanten ontwikkeld voor de bovenstaande punten Identificatie, Interactie en Evaluatie. Van de vergunninghouder wordt verwacht dat deze op de hoogte is van indicatoren en gedragingen die kunnen wijzen op risicovol gokgedrag en weet wanneer indicatoren en gedragingen aanleiding geven met de betreffende speler contact op te nemen. Van de vergunninghouder wordt daarbij verwacht dat deze relevante informatie van verschillende bronnen combineert. Er zijn geen specifieke regels voor jongvolwassenen. Wel wordt van de vergunninghouder verwacht dat deze rekening houdt met kenmerken van de klant die mogelijk duiden op een verhoogde kwetsbaarheid voor het ontwikkelen van problemen door kansspeldeelname.

Vergunninghouders moeten ter identificatie (o.a.)<sup>40</sup>:

- Gebruik maken van verschillende indicatoren die niet enkel financieel van aard zijn. De vergunninghouder moet daarbij realistische grenswaarden hanteren en zich ervan bewust zijn dat niet in alle gevallen van risicovol speelgedrag dezelfde indicatoren indicatief zijn;
- Het speelgedrag van klanten monitoren om vroegtijdig en effectief tot interactie met de klant over te kunnen gaan wanneer dat nodig is;
- De klantrekening monitoren vanaf het moment dat deze geopend wordt;
- Hun personeel trainen om snel en adequaat te kunnen reageren op signalen van risicovol gokgedrag;
- De interacties met klanten registreren en aan het personeel ter beschikking stellen zodat zij hun acties daarop kunnen baseren.

Het is van belang dat vergunninghouders verschillende indicatoren gebruiken om klanten te identificeren die mogelijk negatieve gevolgen ondervinden. Een verandering in gokgedrag is een algemene indicator die om een initiatief tot contact van de vergunninghouder vraagt. Het is daarom van belang dat de vergunninghouder het gokgedrag van de klant in kaart brengt om zo veranderingen te kunnen registreren. Daarnaast schrijft de richtlijn indicatoren voor die gebaseerd zijn op onderzoek zoals:

- Indicatoren voor tijd en uitgaven: hoeveelheid, frequentie en tijdstip van stortingen, toename in de duur van speelsessies of de hoogte van storting en grote verliezen.
- Indicatoren die betrekking hebben op het spelersaccount: geannuleerde opnames, mislukte stortingen, meerdere of duurdere betaalmethoden, prepaid bankkaarten en e-wallets die kunnen duiden op gokken met geld dat de klant niet heeft.
- Veranderingen in zelfbeperkende maatregelen: verruiming van stortingslimieten, pogingen om de optie uit te zetten die verhindert dat geld dat uitbetaald zou worden weer ingezet kan worden, eerdere zelfuitsluitingen, frequent of herhaald gebruik van een time-out mogelijkheid en eerdere contacten tussen de klant en het personeel.

<sup>40</sup> <https://www.gamblingcommission.gov.uk/licensees-and-businesses/guide/customer-interaction-formal-guidance-for-remote-gambling-operators>  
<https://www.gamblingcommission.gov.uk/licensees-and-businesses/guide/customer-interaction-formal-guidance-for-remote-gambling-operators>

- Indicatoren die betrekking hebben op klantcontacten: informatie of aanwijzingen van andere klanten, frequente klachten van de klant over niet winnen, verzoeken om bonussen na verlies of praten over de negatieve gevolgen van hun gokken.
- Speelgedragindicatoren: het verhogen van de inzet in een poging om eerdere verliezen terug te verdienen (chasing losses), grillige gokpatronen, gokken op producten met een hoger risico, op ongebruikelijke markten of op uitkomsten gokken waarbij het onwaarschijnlijk is dat de klant een weloverwogen keuze heeft kunnen maken.
- Een grote winst of meevaller: het plotseling hebben van meer geld dan normaal kan leiden tot hogere inzetten, wat weer kan leiden tot risicovol speelgedrag.

Vergunninghouders moeten zich ervan bewust zijn dat het hanteren van te hoge drempelwaarden voor indicatoren ertoe kan leiden dat klanten aanzienlijke schade ondervinden door hun speelgedrag, zonder dat dit wordt door de vergunninghouder wordt opgemerkt. Het is daarom absoluut noodzakelijk dat de drempelwaarden realistisch zijn en op de juiste wijze worden vastgesteld en zijn gebaseerd op het inkomen van klanten. Vergunninghouders kunnen hiervoor bestaande openbare informatie over huishoudinkomens gebruiken; voorkomen moet worden dat een klant meer uitgeeft dan de klant zich kan veroorloven.

Bepaalde gebeurtenissen in iemands leven of veranderingen in omstandigheden zoals een sterfgeval, inkomensverlies of andere factoren, kunnen ertoe leiden dat een persoon meer of minder kwetsbaar wordt voor het krijgen van problemen door deelname aan kansspelen. Vergunninghouders worden daarom geacht zo goed mogelijk op de hoogte te zijn van factoren die iemand kwetsbaarder kunnen maken voor schade door gokken: '*ken uw klant*'. Deze factoren zijn onder meer persoonlijke of demografische kenmerken zoals een slechte fysieke of mentale gezondheid of slechte lees- of rekenaardigheden waardoor een persoon moeite kan hebben informatie tot zich te nemen, situationele omstandigheden zoals iemands financiële situatie of gedragsmatige kenmerken zoals een grotere risicobereidheid.

Om risicovolle of schadelijke deelname aan kansspelen op te merken moet de vergunninghouder gebruikmaken van alle beschikbare gegevensbronnen om een alomvattend beeld te krijgen van het gokken van de klant. Zo moet de vergunninghouder het speelgedrag van klanten *in real time* monitoren, dagelijks rapporten opmaken en monitoren en modereren wat er zich in *chatrooms* afspeelt. Het personeel speelt hierbij een belangrijke rol en moet dan ook goed getraind zijn.

Wanneer er een vermoeden op risicovol of schadelijk speelgedrag is ontstaan, moet de vergunninghouder in contact treden met de klant. Dit kan, afhankelijk van de situatie, zowel een geautomatiseerde reactie zijn (bv. pop-up bericht of een email), als een menselijk contact per telefoon of *livechat*. Ook een verwijzing naar gespecialiseerde zorg behoort tot de mogelijkheden. Het contact dient de klant aan te zetten tot nadenken over zijn gokgedrag en dient tot een positief resultaat te leiden. In sommige gevallen kan een enkel waarschuwend onderhoud voldoende zijn om het speelgedrag te veranderen, andere klanten hebben mogelijk meer ondersteuning of advies nodig. Het is dan ook belangrijk goed zicht te hebben op het resultaat van de interactie met de klant. In sommige gevallen moet de vergunninghouder mogelijk actie ondernemen voor de klant,

zoals het instellen van limieten of het sluiten van het account. Van de vergunninghouder wordt hierbij verwacht dat deze het verloop van de interacties met de klant en het resultaat van de interactie goed bijhoudt.

In een recente update<sup>41</sup> van de regels voor de interactie tussen vergunninghouder en klant is de nadruk komen te liggen op een drietal belangrijke risico's die om onmiddellijke actie van de vergunninghouder vragen:

- Aanzienlijke verliezen in zeer korte tijd
- Aanzienlijke verliezen in de loop van de tijd
- Financiële kwetsbaarheid

De Britse wetgeving schrijft voor dat vergunninghouders, als onderdeel van het registratieproces, klanten moeten vragen of ze monetaire limieten willen instellen. Deze limieten kunnen betrekking hebben op de aspecten storting, besteding en verlies. De periode waarop deze limieten van toepassing zijn moet zijn 24 uur, zeven dagen of een maand. De limieten kunnen van toepassing zijn op verschillende producten van een vergunninghouder (op accountniveau) of voor één of meer afzonderlijke producten. Een verhoging van een limiet wordt met een afkoelingsperiode van 24 uur doorgevoerd. Een verlaging van een limiet moet binnen 24 uur zijn doorgevoerd. Het doel van de limieten is om klanten te helpen om zich aan hun persoonlijke budget te houden. De monetaire limieten zijn niet wettelijk gespecificeerd of beperkt.

Wat betreft de speelduur schrijft de Britse wetgeving voor dat spelers de mogelijkheid moet worden geboden bij te houden hoeveel tijd ze aan gokken hebben besteed en zogenaamde *reality checks* in te stellen. Een reality check houdt in dat de verstreken tijd sinds het begin van de sessie wordt weergegeven. Klanten moeten de mogelijkheid hebben de frequentie in te stellen waarop zij binnen een spelsessie een reality check op hun scherm te zien krijgen. De klant moet de reality check bevestigen voordat deze van het scherm kan worden verwijderd en verder gespeeld kan worden. De reality check moet de klant de mogelijkheid bieden om de spelsessie te verlaten of uit te loggen op zijn account. Reality checks kunnen betrekking op de tijd gespeeld per account of per spelproduct. Vergunninghouders zijn ook verplicht om zelfuitsluiting voor ten minste zes maanden aan te bieden.

Nieuwe regels voor risicoklanten worden van kracht op 12 september 2022 en er wordt gewerkt aan de *Single Customer View*, een systeem dat een overzicht van alle kansspelactiviteiten van een speler mogelijk moet maken.

### *Conclusie*

De Britse wetgeving schrijft een actieve onderzoeksplicht voor die gedetailleerd is uitgewerkt en vergunninghouders verplicht op verschillende manieren informatie over de speler en zijn speelgedrag te verzamelen en actief in te grijpen wanneer er signalen zijn die duiden op riskant speelgedrag. Spelers moet de mogelijkheid worden geboden vrijwillig monetaire limieten met betrekking tot storting, besteding en verlies en de timing van reality checks aan te geven. De maximale hoogte

41 <https://www.gamblingcommission.gov.uk/news/article/update-on-remote-customer-interaction-consultation>

van de limieten is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt. Vergunninghouders zijn verplicht om zelfuitsluiting voor ten minste zes maanden aan te bieden.

## 8 Ierland

In Ierland wordt gewerkt aan een nieuwe wet voor de regulering en vergunning van (online) kansspelen. De huidige wetgeving is verouderd en houdt geen rekening met online kansspelen. Er is in feite geen specifieke regelgeving voor online gokken, afgezien van basislicenties voor online wedden. Online gokken is niet illegaal. Ierland kent geen onderzoeksplicht of affordability check en er zijn geen voorschriften ten aanzien van (monetaire) limieten. Aanbieders van kansspelen passen hun eigen gedrags- en veiligheidsbeleid toe dat vaak beïnvloed is door hun activiteiten in Groot-Brittannië. De *Irish Bookmakers Association* heeft een vrijwillige *safer gambling code*<sup>42</sup> gepubliceerd, waaraan praktisch alle bookmakers zich houden. Aangezien deze vrijwillige code geen wettelijke basis heeft, wordt deze hier verder buiten beschouwing gelaten.

### *Conclusie*

De Ierse wetgeving kent geen actieve onderzoeksplicht en kent ook geen voorschriften voor (monetaire) limieten. Er is (nog) geen specifieke regelgeving voor online gokken.

## 9 Italië

Online kansspelen zijn toegestaan in Italië. Er zijn 96 vergunninghouders voor online kansspelen.

De Italiaanse wetgeving<sup>43</sup> kent een actieve zorgplicht uitgevoerd door het Ministerie van Volksgezondheid. Ook biedt de wetgeving spelers de mogelijkheid voor bepaalde of onbepaalde tijd gebruik te maken van een uitsluitingsregister (*Registro Unico degli Autoesclusi*). De bepaalde tijd is beperkt tot minimaal 30 dagen en maximaal 90 dagen. Ook vergunninghouders kunnen spelers aandragen voor uitsluiting.

Spelers zijn verplicht limieten in te stellen met betrekking tot speeltijd en monetaire aspecten. Limieten gelden minstens een week. De maximale hoogte van deze limieten is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt.

### *Conclusie*

De Italiaanse wetgeving kent een actieve zorgplicht uitgevoerd door het Ministerie van Volksgezondheid. Vergunninghouders moeten spelers in staat stellen zichzelf voor bepaalde of onbepaalde tijd van deelname uit te sluiten. Spelers zijn verplicht (monetaire) speellimieten in te stellen. De maximale hoogte van deze limieten is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt.

42 [https://www.irishbookmakersassociation.com/wp-content/uploads/2021/08/Safer\\_Gambling\\_Code\\_Sept\\_21\\_v1.2-1.pdf](https://www.irishbookmakersassociation.com/wp-content/uploads/2021/08/Safer_Gambling_Code_Sept_21_v1.2-1.pdf)

43 <https://www.adm.gov.it/portale/giochi>

## 10 Kroatië

Online kansspelen zijn toegestaan in Kroatië, er zijn negen vergunninghouders voor online casino's en zeven vergunninghouders voor online weddenschappen.

In Kroatië zijn vergunninghouders niet wettelijk verplicht het speelgedrag te monitoren of in te grijpen wanneer er tekenen zijn van problematisch speelgedrag.

Geregistreerde spelers kunnen vrijwillig bij online vergunninghouders elektronisch of schriftelijk een maximale storting op de spelersrekening voor een bepaalde periode vastleggen. Spelers kunnen ook limieten instellen voor de maximale speeltijd. Deze limieten zijn van toepassing op online en offline kansspelen en zijn niet wettelijk voorgeschreven of beperkt. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen bepaalde groepen spelers, zoals jongvolwassenen, of tussen verschillende soorten kansspelen.

Een speler kan bij een vergunninghouder een schriftelijk of elektronisch verzoek indienen tot uitsluiting voor een bepaalde periode van deelname aan de kansspelen van de vergunninghouder. De vergunninghouder willigt dit verzoek binnen drie dagen in.

Vergunninghouders zijn verplicht te wijzen op een deelnameverbod voor minderjarige spelers. Ook moeten zij spelers wijzen op verantwoord spelen en de risico's van deelname aan kansspelen en telefoonnummers beschikbaar stellen van organisaties waar de speler hulp kan krijgen voor problemen met gokken.

### *Conclusie*

De Kroatische wetgeving kent geen actieve onderzoekspllicht maar verplicht vergunninghouders spelers te waarschuwen voor de risico's van deelname aan kansspelen en te wijzen op organisaties waar hulp gekregen kan worden voor gokproblemen. Spelers kunnen vrijwillig limieten instellen voor de maximale storting op de spelersrekening en de maximale speeltijd. De maximale hoogte van deze limieten is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt.

## 11 Litouwen

Online kansspelen zijn toegestaan in Litouwen, er zijn acht vergunninghouders voor online kansspelen.

De Litouwse wetgeving<sup>44</sup> kent geen actieve onderzoeks- of zorgplicht voor vergunninghouders. Wel moeten vergunninghouders spelers waarschuwen dat deelname aan kansspelen kan leiden tot gokverslaving en dat minderjarigen zijn uitgesloten van deelname. De vergunninghouder moet ook informatie verstrekken over organisaties waar hulp bij problemen met gokken kan worden gevonden. Ook kunnen spelers bij de kansspelautoriteit of bij de vergunninghouder een verzoek tot uitsluiting van deelname aanvragen voor een periode van minimaal zes maanden. Wanneer de speler geen specifieke periode opgeeft dan wordt de speler voor een periode van twee jaar uitgesloten van deelname.

<sup>44</sup> <https://lpt.lrv.lt/en/legal-information/gaming-law-of-the-republic-of-lithuania>



Vergunninghouders moeten online spelers vrijwillige speelbeperkingen aanbieden. Deze beperkingen gelden per vergunninghouder en kunnen betrekking hebben op:

- het maximale geldbedrag dat de speler in een bepaalde periode of in de loop van een enkel ononderbroken spel kan inzetten;
- de maximale som van één inzet;
- de tijd voor één spel waarin de speler sinds het begin van het spel ononderbroken speelt.

De maximale hoogte van deze limieten is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt. Er zijn ook geen afwijkende limieten voor speciale kwetsbare groepen of specifieke kansspelen

De vergunninghouder moet verder de speler tijdens het spelen op duidelijke wijze informeren over de tijd dat hij aan het spel heeft deelgenomen, het totale ingezette bedrag en het daadwerkelijke resultaat van zijn spel (winst of verlies).

#### *Conclusie*

De Litouwse wetgeving kent geen actieve onderzoeks- of zorgplicht maar verplicht vergunninghouders wel spelers te waarschuwen voor de risico's van deelname aan kansspelen en hen de mogelijkheid te bieden om monetaire en tijdslimieten in te stellen. De maximale hoogte van deze limieten is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt. Ook kunnen spelers een zelfuitsluiting van minimaal zes maanden aanvragen.

## 12 Malta

Online kansspelen zijn toegestaan in Malta, er zijn 328<sup>45</sup> vergunninghouders voor online en offline kansspelen.

De Maltese *Player Protection Directive*<sup>46</sup> (Richtlijn spelersbescherming) schrijft voor dat vergunninghouders maatregelen moeten nemen om gokproblemen op te sporen. Hiervoor moeten zij analytische instrumenten en/of gedragsbewakingssystemen inzetten die op basis van indicatoren en op basis van interactie met de klanten kansspelproblemen kunnen detecteren. Wanneer kansspelproblemen zijn vastgesteld moet de vergunninghouder maatregelen nemen om verdere schade te voorkomen. Vergunninghouders zijn verplicht procedures te onderhouden voor de opsporing van probleemgokkers evenals procedures voor de interactie met de klant. De vergunninghouder moet aan kunnen tonen dat de relevante procedures zijn gevolgd en op verzoek bewijsmateriaal aan de kansspelautoriteit voor kunnen leggen. Vergunninghouders zijn verplicht alle interacties met klanten te registreren en ervoor te zorgen dat hun personeel, met name het personeel dat contact heeft met klanten, naar behoren is opgeleid en getraind om op adequate wijze met de procedures voor verantwoord gokken om te gaan. Dergelijk personeel moet getraind zijn om alert te zijn op tekenen van opwinding, angst, intimidatie, agressie en andere gedragingen die kunnen duiden op een gokprobleem. De procedures hebben ook betrekking op de interactie met klanten waarbij het vermoeden bestaat dat er sprake is van een gokprobleem. In de procedures moet specifiek zijn vastgelegd:

<sup>45</sup> Het betreft hier vooral offshore vergunningen waarmee voornamelijk de markt buiten Malta wordt bediend.

<sup>46</sup> <https://www.mga.org.mt/wp-content/uploads/Directive-2-of-2018-Player-Protection-Directive-3.pdf>

- door wie en op welke wijze contact met een klant moet worden geïnitieerd;
- voorbeelden van gedrag dat aanleiding kan geven tot een vermoeden op gokproblemen en de interactie met de klant in gang moet zetten;
- richtlijnen die aangeven wanneer klanten moeten worden uitgesloten van registratie of deelname aan kansspelen;
- welke procedure moet worden gevolgd in geval van een interactie met een klant waarbij waarschijnlijk sprake is van gokproblemen met inbegrip van, maar niet uitsluitend, het verwijzen van de klant naar zelf-uitsluitingsmogelijkheden.

Vergunninghouders zijn verplicht spelers de mogelijkheid te bieden zichzelf voor bepaalde of onbepaalde tijd uit te sluiten van deelname aan één, meerdere of alle kansspelen van de betreffende vergunninghouder. Deze uitsluiting kan op verzoek van de speler plaatsvinden maar ook worden geïnitieerd door de vergunninghouder wanneer deze voldoende reden heeft om te vermoeden dat de speler gokproblemen heeft. Een verlenging van zelf-uitsluiting door een speler moet direct van kracht worden, een verkorting pas na een bedenperiode van minstens 24 uur, een herroeping van een onbepaalde uitsluiting pas na een bedenperiode van minstens zeven dagen.

Vergunninghouders zijn verplicht maatschappelijk verantwoord te handelen en maatregelen te implementeren die gokproblemen helpen te voorkomen, waaronder:

- het aan spelers beschikbaar stellen van instrumenten waarmee zij kunnen bepalen of zij wel of niet een gokprobleem hebben;
- het opnemen van informatie over verantwoord spelen op de website;
- toegankelijke informatie over mogelijkheden voor hulp bij gokproblemen;
- vermelding van de minimumleeftijd voor deelname aan kansspelen;
- een verwijzing naar een website met informatie over verantwoord spelen;
- het aanbieden van stortings- en inzetlimieten.

Vergunninghouders zijn verplicht spelers bij de registratie de mogelijkheid te bieden storting- en inzetlimieten voor een bepaalde periode in te stellen. Bovendien moeten spelers de mogelijkheid hebben om aanvullende limieten in te stellen, waaronder, maar niet beperkt tot, verlieslimieten en tijd- of sessielimieten. De ingestelde limieten kunnen betrekking hebben op het gehele spel-aanbod van een vergunninghouder of een gedeelte daarvan. Een aanscherping van een limiet treedt onmiddellijk in werking, een verruiming van een limiet treedt pas na 24 uur in werking. De richtlijn maakt geen melding van wettelijk voorgeschreven of beperkte limieten.

Vergunninghouders moeten spelers daarnaast ook de mogelijkheid bieden zogenoemde reality checks in te stellen. Door een reality check in te stellen wordt de speler na een door de speler ingestelde periode gewaarschuwd en wordt het spel onderbroken. De spelers krijgen informatie over de hoeveelheid tijd die tot dusver is gespeeld en over de winsten en verliezen van de speler gedurende die tijd. De speler kan het spel pas hervatten nadat hij bevestigd heeft dat hij het bericht heeft gelezen.

### Conclusie

De Maltese wetgeving schrijft een actieve onderzoeksplicht voor die in verschillende procedures moet zijn vastgelegd. Wanneer de vergunninghouder kansspelproblemen vaststelt, moet de vergunninghouder maatregelen treffen om verdere schade te voorkomen. Spelers moet de mogelijkheid worden geboden verschillende (monetaire) limieten in te stellen. De maximale hoogte van de limieten is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt. Spelers moeten ook de mogelijkheid hebben zichzelf voor bepaalde of onbepaalde tijd uit te sluiten van deelname aan kansspelen van een vergunninghouder. Tot slot moeten spelers reality checks in kunnen stellen.

## 13 Noorwegen

Online kansspelen zijn toegestaan in Noorwegen. Er zijn twee vergunninghouders met een monopoliepositie *Norsk Tipping* (o.a. online casinospelen, kansspelautomaten en sportwedenschappen) en *Norsk Rikstoto* (paardenraces).

Beide Noorse vergunninghouders zijn verplicht het speelgedrag van hun klanten te monitoren, ongewenst gokgedrag op te sporen en adequaat te reageren bij signalen van problematisch gokken. Norsk Tipping gebruikt *Playscan*<sup>47</sup> voor de monitoring, Norsk Rikstoto gebruikt hiervoor *Mentor*<sup>48</sup>. Met uitzondering van de niet-digitale krasloten van Norsk Tipping wordt deelname aan alle kansspelen (online en offline) van beide vergunninghouders geregistreerd. Hierdoor hebben de vergunninghouders toegang tot een grote hoeveelheid up-to-date gegevens over het speelgedrag van spelers en kunnen deze gegevens gebruiken voor het treffen van maatregelen voor verantwoord gokken, zoals de instelling en handhaving van verlieslimieten, en het evalueren van de effecten van de getroffen maatregelen.

De resultaten van de monitoringsystemen en spelersgegevens kunnen aanleiding zijn voor de vergunninghouder contact op te nemen met de speler. In dit contact, dat kan plaatsvinden in de vorm van een email of andere vormen van elektronische communicatie, kan de vergunninghouder de speler adviseren te minderen of te stoppen met gokken door bijvoorbeeld verlieslimieten lager in te stellen, een speelpauze in te lassen of gebruik te maken van de zelf-uitsluitingsmogelijkheden. Vergunninghouders kunnen ook verwijzen naar professionele zorgorganisaties voor gokproblemen.

Norsk Tipping is bezig met de ontwikkeling van een nieuwe tool (*Spillpuls*<sup>49</sup>) om met spelers te communiceren met als doel te voorkomen dat spelers risicospelers worden of blijven. De tool volgt het speelgedrag van een speler in real time en start een persoonlijke dialoog wanneer het gedrag van de speler één van de algoritmen activeert die risicovol gokgedrag moeten voorkomen. De dialoog geeft de speler inzicht in zijn eigen speelgedrag, nodigt uit tot reflectie en maakt het de speler gemakkelijk om keuzes te maken die het spelen verminderen zoals het instellen van lagere limieten. De tool maakt gebruik van indicatoren die duiden op een verhoogd risico op het ontwikkelen van gokproblemen. Dit kunnen gebeurtenissen zijn die tijdens het spelen plaatsvinden

47 <http://www.playscan.com/> (website nog niet in gebruik dd. mei 2022)

48 <https://www.neccton.com/>

49 <https://norsktipping.presscloud.com/digitalshowroom/#/pressreleases/544707234180740>

zoals het winnen van prijzen, het weer gaan spelen na een pauze of het verhogen van limieten, en historische spelgegevens zoals een hoge speelduur of -frequentie, een hoog verlies of hoge limieten.

Norsk Tipping biedt spelers, naast Playscan, verschillende tools voor verantwoord gokken<sup>50</sup>. Deze tools helpen spelers bewust te zijn van hun speelgedrag en het spelen onder controle te houden. Norsk Tipping biedt spelers de mogelijkheid (monetaire) limieten in te stellen, inzicht te krijgen in spelgegevens, een kortere of langere pauze te nemen of zichzelf vrijwillig voor bepaalde of onbepaalde tijd van deelname uit te sluiten.

Norsk Tipping hanteert verlieslimieten ter bescherming van spelers<sup>51</sup>. Deze verlieslimieten moeten ingesteld worden voordat de speler aan risicovolle kansspelen kan deelnemen en worden gezien als de belangrijkste en meest effectieve maatregel die gebruikt kan worden om gokproblemen te voorkomen. Spelers kunnen bij Norsk Tipping een totale verlieslimiet instellen voor alle kansspelen van Norsk Tipping samen, van maximaal NOK 20.000 (≈€1.930) per maand<sup>52</sup>. Uitzonderingen hierop zijn niet mogelijk. Ook kunnen spelers sub-limieten instellen voor verschillende kansspelen. Voor online casinospelen, die als meer risicovolle kansspelen worden gezien, geldt vanwege het hogere risico, een lagere verlieslimiet van maximaal NOK 4.000 (≈€385) per dag en NOK 10.000 (≈€965) per maand<sup>53</sup>. Voor *gaming terminals* en *Belago terminals* (gesitueerd in bingo hallen) zijn de limieten nog lager (resp. NOK 650 (≈€62) per dag, NOK 2.700 (≈€260) per maand en NOK 900 (≈€85) per dag, NOK 4.400 (≈€425) per maand). Er gelden geen speciale limieten voor specifieke groepen zoals jongvolwassenen. De maximale hoogte van de verlieslimieten is gekozen op basis van volksgezondheidsoverwegingen, de bedragen kunnen weliswaar voor velen hoog zijn maar niet zo hoog dat zij iemands leven of diens familie, definitief zouden kunnen verwoesten. Nog lagere verlieslimieten zou spelers naar illegale aanbieders kunnen leiden (kanalisatiegedachte). Naast monetaire limieten kunnen spelers ook tijdslimieten instellen. Voor casinospelen zijn tijdslimieten verplicht, evenals een pauze van 15 minuten na elk uur spelen. Verlagingen van limieten treden onmiddellijk in werking, verhogingen pas na een dag bedenktijd voor dagelijkse limieten en een maand voor maandelijkse limieten.

Norsk Tipping biedt spelers de mogelijkheid inzicht te krijgen in hun spelgegevens waaruit o.a. duidelijk wordt hoeveel geld er gewonnen of verloren is de afgelopen dag, week of maand. Spelers kunnen een grafische weergave krijgen van hun uitgaves de afgelopen maand of een gedetailleerd rapport krijgen van de inzetten, winsten en netto-uitgaven per spel van de afgelopen 12 maanden.

50 <https://www.norsk-tipping.no/spillevevt/english>

51 <https://2019.norsk-tipping.no/en/>

52 Gemiddeld stellen spelers een globale verlieslimiet in van ongeveer NOK 4.500 (≈€435) per maand.

53 De vergunninghouder heeft op eigen initiatief de limiet verlaagd naar NOK 5000 (€480) per maand. Gemiddeld stellen spelers voor online casinospelen een verlieslimiet in van ongeveer NOK 830 (≈€80) per dag, NOK 2.150 (≈€207) per maand.

Tot slot biedt Norsk Tipping spelers de mogelijkheid een pauze te nemen van één dag, één week, 30 dagen of 180 dagen. Tijdens deze pauze zijn de kansspelen niet toegankelijk. Ook kunnen spelers zich definitief uitsluiten van deelname aan kansspelen. De pauze of uitsluiting kan betrekking hebben op alle kansspelen, een groep spelen of een enkel spel van Norsk Tipping.

Norsk Rikstoto (paardenraces) hanteert een vergelijkbaar beleid<sup>54</sup>. Spelers moeten een inzetlimiet instellen van maximaal NOK 20.000 (≈€1.930) per maand voor alle spelen van Norsk Rikstoto. Ongebruikte delen van de inzetlimiet en eventuele winst kunnen worden overgezet naar de volgende maand. De actuele stand van de inzetlimiet kan op elk moment op het spelersaccount worden ingezien. Wanneer een speler zich registreert wordt de dagelijkse inzetlimiet ingesteld op NOK 1.000 (≈€96) en de maandelijkse inzetlimiet op NOK 5.000 (≈€480). Verlagen van limieten treden onmiddellijk in werking, verhogingen pas na twee dag bedenktijd voor dagelijkse limieten en zeven dagen voor maandelijkse limieten. Norsk Rikstoto analyseert het speelgedrag met Mentor en waarschuwt een speler wanneer deze risicovol speelgedrag dreigt te ontwikkelen. Ook kunnen spelers een pauze instellen of zichzelf uitsluiten van deelname.

### *Conclusie*

De Noorse wetgeving schrijft de twee monopolistische vergunninghouders een actieve onderzoeks- en zorgplicht voor waarbij de vergunninghouders gebruik maken van software (Playscan en Mentor) voor het monitoren en analyseren van het speelgedrag. Doordat het volledige (legale) gokgedrag van elke speler wordt geregistreerd, kunnen maatregelen voor verantwoord gokken zoals verlieslimieten effectief worden ingesteld en gehandhaafd. Deze verlieslimieten zijn verplicht voor risicovolle kansspelen en zijn beperkt tot maximaal NOK 20.000 (≈€1.930) per maand voor alle spelen bij elkaar voor elk van beide vergunninghouders (samen dus NOK 40.000). Individuele uitzonderingen zijn niet mogelijk. Voor sommige meer risicovolle kansspelen gelden lagere verlieslimieten. Daarnaast bieden de vergunninghouders de spelers de mogelijkheid speelpauzes in te lassen en gedetailleerd inzicht te krijgen in het eigen speelgedrag.

## 14 Oostenrijk

Online kansspelen zijn toegestaan in Oostenrijk. Er is één vergunninghouder voor online kansspelen met een monopoliepositie.

De Oostenrijkse wetgeving<sup>55</sup> schrijft voor dat de vergunninghouder op regelmatige basis het speelgedrag van de spelers moet monitoren en analyseren. Verschillende parameters moeten dagelijks, wekelijks of maandelijks worden gecontroleerd. Wanneer redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de frequentie en intensiteit van de deelname aan kansspelen een risico vormen voor het bestaansminimum van de speler, dan moet de vergunninghouder:

- Bij een onafhankelijke instantie informatie inwinnen over de kredietwaardigheid van de speler
  - Wanneer deze informatie bevestigt dat het speelgedrag een risico vormt voor het bestaansminimum van de speler, dan moet een speciaal hiervoor opgeleide medewerker van de

<sup>54</sup> <https://www.rikstoto.no/Nyttig-informasjon/Regler-og-ansvar/Ansvarlig-spill>

<sup>55</sup> [https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/Erv/ERV\\_1989\\_620/ERV\\_1989\\_620.pdf](https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/Erv/ERV_1989_620/ERV_1989_620.pdf)

- vergunninghouder contact opnemen met de speler voor een adviesgesprek waarbij de speler op de risico's van gokken wordt gewezen en informatie wordt gegeven over zorgorganisaties.
- Wanneer de speler zijn speelgedrag ondanks het adviesgesprek niet verandert of wanneer de speler weigert aan het adviesgesprek deel te nemen, dan moet de vergunninghouder de speler definitief of voor een bepaalde periode uitsluiten van verdere deelname of het aantal keren dat de speler kan spelen beperken.
  - Wanneer het niet mogelijk blijkt betrouwbare informatie over de kredietwaardigheid van de speler in te winnen, dan moet de vergunninghouder
    - Een speciaal hiervoor opgeleide medewerker van de vergunninghouder contact laten opnemen met de speler voor een adviesgesprek waarbij de speler op de risico's van gokken wordt gewezen en informatie wordt gegeven over zorgorganisaties.
    - Vervolgens moet de medewerker de speler vragen of zijn inkomen en financiële situatie zodanig is dat zijn gokgedrag zijn bestaansminimum in gevaar brengt.
    - Wanneer naar aanleiding van het adviesgesprek en de vragen over een mogelijk risico voor het bestaansminimum, redelijkerwijs vermoed moet worden dat voortgezette en ongewijzigde deelname aan kansspelen een risico zou vormen voor het bestaansminimum, of wanneer de speler weigert aan het adviesgesprek deel te nemen of weigert informatie te verstrekken over de financiële situatie, dan moet de vergunninghouder de speler definitief of voor een bepaalde periode uitsluiten van verdere deelname of het aantal keren dat de speler kan spelen beperken.

De vergunninghouder is niet verplicht verdergaande onderzoeken of affordability checks uit te voeren dan die hierboven beschreven. Wanneer de vergunninghouder niet aan deze beide verplichtingen voldoet en hierdoor het speelgedrag van de speler zijn bestaansminimum schaadt, dan is de vergunninghouder aansprakelijk voor de opgelopen schade. Deze aansprakelijkheid geldt voor een periode van drie jaar nadat de schade is ontstaan. De aansprakelijkheid vervalt wanneer de speler geen of onjuiste informatie bij het adviesgesprek heeft gegeven.

De wetgeving schrijft verder voor dat spelers de mogelijkheid moeten hebben gebruik te maken van de zelfcontrole tool MENTOR. Standaard is dit ingesteld bij nieuwe klanten met de mogelijkheid dit uit te zetten. De vergunninghouder maakt gebruik van de monitoringresultaten van deze tool. Wanneer uit de resultaten blijkt dat er sprake is van risicogedrag zoals onregelmatige stortingen in tijd of bedrag, hogere gokfrequenties, minder pauzes etc., dan zal de vergunninghouder contact met de speler zoeken zoals eerder beschreven. Jongeren worden intensiever gevolgd en eerder gecontacteerd bij verdacht gedrag.

De wetgeving verplicht spelers tijds- en stortingslimieten in te stellen bij de registratie bij de vergunninghouder. De maximale stortingslimiet die ingesteld kan worden, bedraagt €800 per week. Individuele uitzonderingen zijn niet mogelijk. Er zijn geen beperkingen voor de tijdslimieten. Een verlaging van een limiet gaat direct in, een verhoging na een bedenktijd van 72 uur.

### Conclusie

De Oostenrijkse wetgeving kent een actieve onderzoeks-, zorgplicht en affordability check door de vergunninghouder. De vergunninghouder is bij een vermoeden van excessief speelgedrag verplicht na te gaan of de speler zich zijn gokgedrag kan veroorloven. Wanneer de vergunninghouder hierbij in gebreke blijft, is de vergunninghouder aansprakelijk voor de door het excessieve gokgedrag ontstane schade. Spelers kunnen gebruik maken van de zelfcontrole tool MENTOR. Spelers kunnen ook tijds- en stortingslimieten instellen waarbij de stortingslimiet begrensd is op maximaal €800,- per week, uitzonderingen zijn niet mogelijk.

## 15 Polen

Online kansspelen zijn toegestaan in Polen, de Poolse staat heeft een monopolie voor de organisatie van online kansspelen met uitzondering van weddenschappen en loterijen. Voor online weddenschappen hebben 23 bedrijven een vergunning.

De Poolse wetgeving<sup>56</sup> schrijft niet voor dat vergunninghouders het speelgedrag van spelers moeten monitoren en ingrijpen bij tekenen van problematisch gokgedrag. Vergunninghouders moeten wel de regels voor verantwoord spelen implementeren om spelers te beschermen tegen negatieve gevolgen van gokken. Zij moeten een plan voor verantwoord gokken opstellen dat ter goedkeuring aan de verantwoordelijke minister moet worden voorgelegd. In dit plan moet o.a. het volgende worden opgenomen:

1. De verplichting spelers informatie te verschaffen over:
  - a. De vergunninghouder en manieren om deze te contacteren,
  - b. Het verbod op deelname door personen jonger dan 18 jaar,
  - c. Risico's verbonden aan deelname aan kansspelen,
  - d. Instellingen die hulp kunnen bieden bij problemen met gokken,
2. Leeftijdsverificatie,
3. Een registratieprocedure als voorwaarde om deel te kunnen nemen aan kansspelen,
4. Mechanismen waarmee spelers hun speelgedrag kunnen controleren,
5. Mechanismen die voorkomen dat spelers het spel voortzetten nadat hun financiële middelen zijn uitgeput,
6. De bescherming van minderjarigen bij de presentatie van commerciële informatie op de website.

Vergunninghouders zijn verplicht onlinespelers (monetaire) limieten te laten instellen. Er wordt geen melding gemaakt van wettelijk voorgeschreven of beperkte limieten. Ook zijn er geen speciale limietregelingen voor kwetsbare groepen of specifieke spellen. De ingestelde limieten hebben betrekking op de betreffende vergunninghouder.

<sup>56</sup> <https://www.e-clo.gov.pl/documents/766655/6144946/Gambling+Law+v.09.2017.pdf>

### Conclusie

De Poolse wetgeving kent geen actieve onderzoeksplicht maar verplicht vergunninghouders wel een plan op te stellen voor verantwoord gokken. Spelers moeten gewaarschuwd worden voor de risico's van deelname aan kansspelen en gewezen worden op organisaties waar hulp gekregen kan worden voor gokproblemen. Spelers moeten (monetaire) limieten instellen, de maximale hoogte van deze limieten is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt.

## 16 Portugal

Online kansspelen zijn toegestaan in Portugal. Er zijn 15 vergunninghouders voor online kansspelen.

De Portugese wet voor online kansspelen<sup>57</sup> kent geen monitor- of zorgplicht voor vergunninghouders. Vergunninghouders hebben wel een zorgvuldigheidsverplichting en moeten gematigd, niet-compulsief en verantwoord gokken bevorderen. De wet schrijft voor dat vergunninghouders voordat zij actief worden een plan opstellen en maatregelen nemen om verantwoorde deelname aan kansspelen te waarborgen en het publiek, in het bijzonder de spelers, de nodige informatie te verstrekken. Hierbij moet een gematigde, niet-dwangmatige en verantwoordelijke houding worden aangemoedigd. In het plan dienen (o.a.) de volgende zaken aan de orde te komen:

- a. Het beleid van de vergunninghouder ten aanzien van de informatie over de vergunninghouder en de aangeboden kansspelen en de wijze waarop deze informatie beschikbaar wordt gesteld aan het publiek en de spelers;
  - b. Het beleid van de vergunninghouder ten aanzien van voorlichting en communicatie over verantwoord gokgedrag en de risico's van verslaving aan kansspelen, waaronder een permanente melding over verantwoord gokken op de website;
  - c. Door de vergunninghouder genomen maatregelen ter bescherming van minderjarigen, wilsonbekwame personen en personen die zich vrijwillig hebben uitgesloten van deelname aan kansspelen om deze personen de toegang tot online kansspelen en weddenschappen te verhinderen;
  - d. Limietstellingen die op de website beschikbaar worden gesteld waarmee de spelers de op hun account gestorte bedragen en de geplaatste weddenschappen kunnen beperken;
  - e. De wijze waarop vrijwillige uitsluiting van deelname aan kansspelen op de website van de vergunninghouder wordt gepubliceerd en hoe deze voor de speler toegankelijk is;
  - f. De wijze waarop klachtenprocedures op de website van de vergunninghouder worden gepubliceerd en hoe deze voor de speler toegankelijk zijn.

Daarnaast schrijft de wet voor dat vergunninghouders op hun website spelers voorzien van:

- a. Informatie over uitsluiting van deelname aan kansspelen door minderjarigen, wilsonbekwame personen en personen die, vrijwillig of op grond van een rechterlijke beslissing, uitgesloten zijn van deelname;
  - b. Waarschuwingen tegen buitensporige deelname aan online kansspelen en informatie over het recht op vrijwillige zelfuitsluiting van de speler. Vrijwillige uitsluiting kan aangevraagd worden voor online en offline kansspelen, duurt minimaal drie maanden en

<sup>57</sup> [https://www.srij.turismodeportugal.pt/fotos/editor2/legislacao/dl\\_66\\_2015-rjo.pdf](https://www.srij.turismodeportugal.pt/fotos/editor2/legislacao/dl_66_2015-rjo.pdf)



duurt tot de door de speler aangegeven datum of, bij gebreke daarvan, voor onbepaalde tijd. De uitsluiting heeft betrekking op alle vergunninghouders;

- c. Contactgegevens van instanties die gokkers met kansspelproblemen kunnen helpen;
- d. Informatie die de spelers nodig hebben om een weloverwogen keuze te maken met betrekking tot hun activiteiten als speler, waarbij gematigd, niet-compulsief en verantwoord gokgedrag wordt aangemoedigd.

Verder kent de wet voor offline kansspelen uit 1989 regels om de meest kwetsbare sociale groepen te beschermen en hen niet bloot te stellen aan de risico's van gokken en om het opbouwen van schulden te voorkomen. De website van SRIJ<sup>58</sup> kent een sectie gewijd aan verantwoord gokken waar spelers op basis van verschillende indicatoren kunnen nagaan of hun speelgedrag nog verantwoord is en waar informatie gevonden kan worden over instanties die hulp kunnen bieden bij kansspelproblemen. Er zijn geen specifieke maatregelen voor jongvolwassenen of specifieke kansspelen.

Limietstellingen zijn vrijwillig. Alle spelers kunnen limieten instellen en eenmaal ingesteld zijn de limieten op alle spellen van toepassing. De limieten gelden per vergunninghouder en kunnen betrekking hebben op de maximale storting op een spelersaccount, op de maximale inzet of op de maximale speeltijd.

#### *Conclusie*

De Portugese wetgeving kent geen actieve onderzoeksplicht maar verplicht vergunninghouders wel gematigd, niet-compulsief en verantwoord gokken te bevorderen. Vergunninghouders moeten preventieplannen maken en preventieve elementen op de websites van te plaatsen. Spelers moet de mogelijkheid worden geboden vrijwillig limieten aan te geven met betrekking tot stortingen, inzet en speeltijd. De maximale hoogte van deze limieten is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt.

## 17 Slovenië

Online kansspelen zijn toegestaan in Slovenië. Er twee vergunninghouders voor online klassieke kansspelen (weddenschappen, loterijen, enz.) en één vergunninghouder voor online speciale kansspelen (kansspelautomaten), deze worden echter momenteel niet aangeboden.

De Sloveense wetgeving<sup>59</sup> schrijft niet voor dat de vergunninghouder het speelgedrag van spelers moet monitoren om problematisch gokgedrag op te sporen. De wetgeving schrijft wel voor dat de vergunninghouder spelers moet waarschuwen voor de risico's van deelname aan kansspelen en in het bijzonder voor het risico op het ontwikkelen van gokverslaving. De vergunninghouder moet verder spelers tips voor verantwoord spelen geven en informatie over waar de spelers hulp kunnen krijgen ingeval van kansspelproblemen. Voor spelers bestaat de mogelijkheid zichzelf vrijwillig uit te sluiten van deelname aan kansspelen. Hiertoe moet de speler een schriftelijk verzoek indienen bij de vergunninghouder. De uitsluiting duurt minimaal zes maanden en maximaal drie jaar.

<sup>58</sup> <https://www.srij.turismodeportugal.pt/en/>

<sup>59</sup> <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV4612> (Artikel 13)

De wetgeving schrijft geen (monetaire) limietstellingen voor maar elke speler moet wel de mogelijkheid hebben om voor zichzelf limieten in te stellen bij de vergunninghouder voor het maximale bedrag per spel, sessie of periode. De invulling hiervan is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt.

#### *Conclusie*

De Sloveense wetgeving kent geen actieve onderzoeksplicht maar verplicht vergunninghouders om spelers te waarschuwen voor en informatie te geven over de risico's van deelname aan kansspelen. Spelers moet de mogelijkheid worden geboden vrijwillig limieten aan te geven met betrekking tot het maximale bedrag per spel, sessie of periode. De maximale hoogte van deze limieten is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt.

## 18 Slowakije

Online kansspelen zijn toegestaan in Slowakije, er zijn 17 vergunninghouders voor online kansspelen.

De Slowaakse wetgeving<sup>60</sup> kent geen actieve onderzoeks- of zorgplicht voor vergunninghouders. Wel moeten vergunninghouders geregistreerde spelers, bij iedere aanmelding op de website van de vergunninghouder, informeren over de gezondheidsrisico's van excessief gokken en waarschuwen voor het risico op een groot financieel verlies. Deze waarschuwingen moeten minstens vijf seconden in beeld zijn. Ook moet de speler inzicht hebben in de financiële aspecten van zijn spelgedrag van de afgelopen maand en van het totaal sinds het spelersaccount werd geopend. De vergunninghouder is verder verplicht informatie over gespecialiseerde zorg bij gokproblemen te vermelden en over zelf-uitsluitingsmogelijkheden en het instellen van limieten.

Vergunninghouders zijn verplicht spelers bij iedere login de mogelijkheid aan te bieden om een limiet in te stellen voor het maximumbedrag van de totale weddenschappen en het maximum verlies van de speler. Deze limieten hebben betrekking op de bedragen per maand of op de geaggregeerde bedragen sinds de opening van het account. De maximale hoogte van deze limieten is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt. Verlagen van een limiet gaan binnen 24 uur in, verhogingen na een bedenktijd van een week. Limieten kunnen maximaal één keer per maand worden aangepast.

Vergunninghouders moeten de identiteit van de speler verifiëren en nagaan of deze persoon niet is opgenomen in het register voor uitgesloten personen. Dit uitsluitingsregister vormt een belangrijk preventief instrument. Verschillende groepen mensen zijn uitgesloten van deelname aan online en offline kansspelen:

- Mensen die zelf uitsluiting hebben aangevraagd;
- Mensen die deel uitmaken van een huishouden dat een bijstandsuitkering ontvangt;
- Mensen met de (ICD) diagnose pathologisch gokken;
- Studenten met een sociale beurs;

<sup>60</sup> <https://www.urhh.sk/documents/79577/0/Gambling+Act+30.pdf/9c26d778-1b43-cfce-4a86-80c2fcde-1aa9?t=1571993355477/>

- Mensen die volgens een rechterlijke uitspraak zijn uitgesloten;
- Mensen die volgens een rechterlijke uitspraak een alimentatieplicht voor een kind hebben;
- Mensen tegen wie strafrechtelijke vervolging is ingesteld wegens verwaarlozing van de onderhoudsplicht.

### *Conclusie*

De Slowaakse wetgeving kent geen actieve onderzoeks- of zorgplicht maar verplicht vergunninghouders wel spelers te informeren over de risico's van deelname aan kansspelen en spelers bij iedere login de mogelijkheid te bieden om limieten in te stellen ten aanzien van het maximale bedrag van alle weddenschappen en het maximale verlies. Spelers kunnen zichzelf uitsluiten van deelname en bepaalde groepen mensen zijn op voorhand uitgesloten van deelname.

## 19 Spanje

Online kansspelen zijn toegestaan in Spanje, er zijn 81 vergunninghouders voor online kansspelen.

De zorgplicht voor vergunninghouders is in Spanje wettelijk vastgelegd en heeft als doel klanten te beschermen door middel van een beleid dat gericht is op verantwoord gokken. Dit kansspelbeleid<sup>61</sup> houdt in dat kansspelactiviteiten worden benaderd vanuit een integraal beleid gericht op maatschappelijk verantwoord ondernemen. Deelname aan kansspelen wordt beschouwd als een complex fenomeen waarbij preventieve, bewustwordings-, interventie- en controlemaatregelen moeten worden gecombineerd, naast maatregelen om eventuele negatieve effecten te verhelpen. De preventieve acties zijn gericht op bewustwording, voorlichting en het propageren van verantwoord gokken en op de mogelijke negatieve gevolgen van onverantwoord gokken. Vergunninghouders moeten maatregelen treffen ter beperking van de mogelijke schadelijke effecten die kansspelen kunnen hebben op personen en moeten zich de basisregels voor een verantwoord kansspelbeleid eigen maken. In het kader van consumentenbescherming moeten vergunninghouders oog hebben voor risicogroepen, het publiek de informatie te geven die nodig is om een bewuste keuze te maken over gokken en een gematigde niet-compulsieve en verantwoordelijke houding te bevorderen. Ook moeten zij het publiek informeren over het verbod op deelname door minderjarigen en door mensen die zijn opgenomen in het uitsluitingsregister.

Een wetsbepaling<sup>62</sup> verplicht vergunninghouders risicovol gedrag van spelers op te sporen. Zij moeten daartoe mechanismen en protocollen ontwikkelen waarbij gebruik gemaakt wordt van objectieve criteria en indicatoren zoals frequentie en duur van deelname en stortingskenmerken of andere kwantitatieve of kwalitatieve kenmerken die relevant kunnen zijn. De relevantie kan voortkomen uit spelkenmerken of uit de ervaringen van de vergunninghouder.

Wanneer bij een speler risicovol speelgedrag is signaleerd, moet de vergunninghouder maatregelen treffen en contact opnemen met de speler. Ook moet commerciële communicatie met de speler gestaakt worden. De vergunninghouder moet in zijn contact met de speler deze informeren over zijn gokgedrag en uitgaven en eventuele veranderingen hierin en hem wijzen op de

61 <https://www.ordenacionjuego.es/en/normas-vigor>

62 [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-13495](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-13495) (Artikel 34)

mogelijkheid voor een zelftest en andere zelfbeperkende maatregelen zoals zelfuitsluiting van verdere deelname.

De Spaanse overheid werkt momenteel aan een nieuw koninklijk besluit<sup>63</sup> dat bedoeld is om verdere maatregelen voor verantwoord gokken te implementeren. In het besluit zijn verschillende bepalingen opgenomen met betrekking tot consumenten- en spelersbescherming en zorgplichten jegens bepaalde kwetsbare groepen zoals jongvolwassenen.

De huidige wetgeving voorziet niet in speciale maatregelen voor specifieke kwetsbare groepen. Wel zijn er voor gokautomaten specifieke regels<sup>64</sup>. Zo moet een speler, voordat de gokautomaatspelsessie begint, de maximale tijd die hij bereid is te besteden en het maximale bedrag waarmee hij zijn speelrekening gedurende die sessie wil verminderen vaststellen. Wanneer een speler een nieuwe gokautomaatspelsessie wil beginnen minder dan 60 minuten na de voorgaande sessie, dan moet de vergunninghouder de speler een melding laten zien en wijzen op het belang van verantwoord gokken en de mogelijke negatieve gevolgen van onmatig gokken. De melding moet verder een verwijzing bevatten naar een website voor verantwoord gokken.

De Spaanse wetgeving voorziet in concreet gespecificeerde maximale stortingslimieten per dag, week en maand. De stortingslimieten zijn per vergunninghouder en bedragen:

- €600 per dag
- €1.500 per week
- €3.000 per maand

Vergunninghouders moeten spelers de mogelijkheid bieden vrijwillig lagere stortingslimieten in te stellen. Spelers kunnen ook hogere stortingslimieten aanvragen of verzoeken om zonder stortingslimieten te spelen. Vergunninghouders kunnen een dergelijk verzoek honoreren wanneer aan een drietal voorwaarden is voldaan:

1. Bij een eerste verzoek tot verhoging of verwijdering van stortingslimieten moet de speler slagen voor een test voor gokverslaving en een test voor verantwoord gokken. Beide testen zijn door de Spaanse Kansspelautoriteit, de *Dirección General de Ordenación del Juego* (DGOJ), ontwikkeld. Zeven dagen na het slagen voor de tests treden de nieuwe limieten in werking.
2. Bij een tweede of later verzoek tot verhoging of verwijdering van stortingslimieten moet de vergunninghouder een analyse van de geschiedenis van de speler doorvoeren op basis van door de DGOJ vastgestelde aspecten die verband houden met het spelersprofiel, het speelgedrag en kenmerken van gokverslaving. Drie dagen na een positief resultaat van de analyse treden de nieuwe limieten in werking.
3. Een verhoging van een limiet kan niet eerder dan drie maanden na de laatste wijziging worden aangevraagd.

Vergunninghouders zijn verder nog verplicht spelers de mogelijkheid te bieden tijdslimieten in te stellen en vrijwillige uitsluiting van deelname aan te vragen.

<sup>63</sup> <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/tris/en/search/?trisaction=search.detail&year=2021&num=665>

<sup>64</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-8135>

### Conclusie

De Spaanse wetgeving schrijft een actieve zorg- en onderzoeksplicht voor en verplicht vergunninghouders maatregelen te treffen en in contact te treden met de betreffende speler wanneer zij gokproblemen signaleren. De Spaanse wetgeving kent wettelijk vastgelegde stortingslimieten: €600 per dag, €1.500 per week, €3.000 per maand per vergunninghouder. Daarnaast kunnen spelers ook vrijwillig andere (tijds)limieten instellen. Individuele spelers kunnen de vergunninghouder vragen om met een hogere limiet of zonder limiet te spelen. Deze verzoeken worden ingewilligd wanneer de speler slaagt voor een test voor gokverslaving en een test voor verantwoord gokken en, bij een tweede of later verzoek, wanneer uit de analyse van het speelgedrag geen problemen blijken.

## 20 Tsjechië

Online kansspelen zijn toegestaan in Tsjechië. Er zijn 20 vergunninghouders voor online kansspelen.

De Tsjechische wetgeving schrijft geen actieve onderzoeksplicht voor. Vergunninghouders moeten wel op hun website een waarschuwing plaatsen dat gokken schadelijk kan zijn en de gegevens vermelden van instanties waar hulp voor gokproblemen gevonden kunnen worden. Sommige vergunninghouders hebben zich vrijwillig aangesloten bij het project *Responsible Gaming*<sup>65</sup> en registreren en analyseren speelkenmerken zoals hoge inzetten en de frequentie en duur van spelen. Wanneer het resultaat van de analyses wijst op gevaarlijk speelgedrag, dan neemt de vergunninghouder contact op met de speler via e-mail en biedt zelfbeperkende maatregelen of psychologische hulp aan.

Tsjechië kent een uitsluitingsregister voor deelname aan geselecteerde kansspelen, waaronder alle online kansspelen. Spelers kunnen zich vrijwillig hiervoor aanmelden. In het register worden ook personen opgenomen die niet mogen deelnemen aan geselecteerde kansspelen zoals personen die bepaalde uitkeringen ontvangen, bij wie op grond van de Insolventiewet een faillissement is vastgesteld of voor wie een dergelijke beperking door een strafrechtelijke rechtbank is beslist.

Vergunninghouders van online kansspelen zijn verplicht spelers de mogelijkheid te bieden zelfbeperkende maatregelen te nemen. Welke zelfbeperkende maatregelen de speler kan instellen, is afhankelijk van het soort kansspel. Versoepelingen van de beperkingen moeten door de vergunninghouder met zeven dagen vertraging worden uitgevoerd, aanscherpingen moeten direct of uiterlijk binnen 24 uur van kracht zijn.

Voor weddenschappen moet de vergunninghouder de speler de mogelijkheid bieden om een limiet in te stellen met betrekking tot het maximumbedrag van de weddenschappen per dag, het aantal weddenschappen per kalendermaand, het nettoverlies per dag en het nettoverlies per kalendermaand.

<sup>65</sup> <https://www.zodpovednehrani.cz/>

Voor bingo en livespelen moet de vergunninghouder de speler de mogelijkheid bieden om een limiet in te stellen met betrekking tot het maximale nettoverlies per dag, het nettoverlies per kalendermaand en het aantal bezoeken aan de kansspellocaties per kalendermaand.

Voor online spellen moet de vergunninghouder de speler de mogelijkheid bieden om een limiet in te stellen met betrekking tot het maximale aantal weddenschappen per dag, het aantal weddenschappen per kalendermaand, het nettoverlies per dag, het nettoverlies per kalendermaand, het aantal logins op het gebruikersaccount per kalendermaand, het tijdstip van inloggen op het account en de periode gedurende welke de speler niet kan spelen na het uitloggen.

De speler is vrij in het instellen van de (monetaire) limieten, er zijn geen maximale limieten en de limieten zijn per vergunninghouder van toepassing.

Kansspelautomaten kennen daarnaast nog een aantal beperkingen die niet kunnen worden aangepast. Zo moet een speler na twee uur achter elkaar spelen verplicht een pauze nemen van minimaal 15 minuten.

Binnen het eerdergenoemde project Responsible Gaming werken overheid, vergunninghouders en deskundigen samen om van gokken een veilig tijdverdrijf voor spelers te maken. Er wordt o.a. gewerkt aan de ontwikkeling van software die het speelgedrag van spelers in real time analyseert en riskant speelgedrag kan herkennen waarna de speler hiervan op de hoogte gebracht kan worden.

### *Conclusie*

De Tsjechische wetgeving kent geen actieve onderzoeksplicht maar verplicht vergunninghouders spelers te waarschuwen voor de risico's van deelname aan kansspelen. Spelers moet verder de mogelijkheid worden geboden vrijwillig (monetaire) limieten aan te geven waarbij de aard van de limieten afhankelijk is van het soort kansspel. De maximale hoogte van deze limieten is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt. Technische spellen kennen wel beperkingen voor wat betreft de maximale inzet en het maximale verlies.

## 21 Zweden

Online kansspelen zijn toegestaan in Zweden. Er zijn 66 vergunninghouders die online casinospelen en weddenschappen aanbieden en één vergunninghouder die spelen op kansspelautomaten (EGM's) aanbiedt.

Vergunninghouders moeten volgens de Zweedse kansspelwet (*'The Swedish Gambling Authority's regulations and general advice on responsible gambling'*<sup>66</sup>, *'Gambling Ordinance'*<sup>67</sup> en *'Gambling Act'*<sup>68</sup>) kansspelen op een veilige wijze aanbieden met een hoge mate van bescherming van consumenten

66 [https://www.spelinspektionen.se/globalassets/dokument/engelsk/oversatt-spellagen/english-lifs-2018\\_2-foreskrifter-och-allmanna-rad-om-spelansvar.pdf](https://www.spelinspektionen.se/globalassets/dokument/engelsk/oversatt-spellagen/english-lifs-2018_2-foreskrifter-och-allmanna-rad-om-spelansvar.pdf)

67 [https://www.spelinspektionen.se/globalassets/dokument/engelsk/oversatt-spellagen/english-spelforordning-sfs-2018\\_1475.pdf](https://www.spelinspektionen.se/globalassets/dokument/engelsk/oversatt-spellagen/english-spelforordning-sfs-2018_1475.pdf)

68 [https://www.spelinspektionen.se/globalassets/dokument/engelsk/oversatt-spellagen/english-spellagen-sfs-201\\_1138.pdf](https://www.spelinspektionen.se/globalassets/dokument/engelsk/oversatt-spellagen/english-spellagen-sfs-201_1138.pdf)

waarbij de negatieve gevolgen zoveel mogelijk worden beperkt en criminele activiteiten niet worden ondersteund. De Zweedse wetgeving benoemt daarbij letterlijk de *duty of care*; alle vergunninghouders van kansspelen moeten rekening houden met sociale en gezondheidsbeschermings-overwegingen om spelers te beschermen tegen overmatig kansspelen en hen helpen hun kansspelen te verminderen wanneer dat nodig is (zorgplicht). De zorgplicht betreft het tegengaan van overmatig kansspelen door continue monitoring van gokgedrag. Een vergunninghouder moet in een plan van aanpak aangeven hoe aan deze zorgplicht wordt voldaan. Vergunninghouders moeten verder spelers op toegankelijke wijze voorzien van relevante informatie over de aangeboden kansspelen, waaronder de winkansen. De spellen mogen niet opzettelijk zodanig zijn ingericht dat een speler het idee heeft bijna te hebben gewonnen. Voor online kansspelen geldt dat spelers een maximum limiet voor de storting op het spelersaccount moeten specificeren of een maximaal verlies. Een vergunninghouder is het niet toegestaan bonussen aan te bieden, behalve de eerste keer dat een speler aan een spel deelneemt.

Vergunninghouders moeten spelers een zelftest aanbieden zodat de speler zijn speelgedrag kan evalueren. Vergunninghouders moeten spelers de mogelijkheid bieden zichzelf voor bepaalde tijd of definitief uit te sluiten van deelname aan kansspelen. Wanneer een speler zich definitief heeft uitgesloten kan dit niet eerder dan na 12 maanden herroepen worden. Ook moeten vergunninghouders van online kansspelen op hun website spelers de mogelijkheid bieden zichzelf per direct voor 24 uur uit te sluiten. Een speler kan zich ook uitsluiten voor alle vergunninghouders door een aanvraag in te dienen bij de Zweedse Kansspelautoriteit. Het personeel van vergunninghouders moet tot slot getraind zijn in het begrijpen van de risico's van deelname aan kansspelen en factoren die het speelgedrag kunnen beïnvloeden.

De richtlijn voor de zorgplicht voor vergunninghouders is verder uitgewerkt in de '*Guidance Duty of care*'<sup>69</sup>. Deze richtlijn is ontwikkeld door de Zweedse Kansspelautoriteit in samenwerking met en de kansspelindustrie, het Zweedse ministerie voor volksgezondheid en zorgorganisaties en schrijft voor dat spelers beschermd moeten worden tegen overmatig gokken en geholpen worden om hun kansspelen te verminderen als daar aanleiding toe is. De richtlijn is bedoeld om de vergunninghouders te ondersteunen bij het nemen van maatregelen om excessief gokken tegen te gaan. In bepaalde situaties zullen vergunninghouders individuele op maat gesneden maatregelen moeten nemen om aan de zorgplicht te voldoen. Vergunninghouders moeten daarom het gokgedrag van de spelers regelmatig monitoren, individuele risico-inschattingen maken, de vereiste maatregelen op het gebied van verantwoord gokken implementeren en vervolgens de effectiviteit van de genomen maatregelen controleren. De richtlijn kan geen volledig antwoord geven op welke maatregelen in individuele gevallen genomen moeten worden, uitgangspunt is dat vergunninghouders procedures moeten hebben die beschrijven hoe de zorgplicht van de vergunninghouder moet worden uitgevoerd. Vergunninghouders moeten in de procedures hun maatregelen voor verantwoord gokken vastleggen, zoals hoe zij in contact treden met spelers waarbij het vermoeden is ontstaan of is vastgesteld dat er sprake is van kansspelproblemen.

69 [https://www.spelinspektionen.se/globalassets/dokument/engelsk/guidance-duty-of-care\\_.pdf](https://www.spelinspektionen.se/globalassets/dokument/engelsk/guidance-duty-of-care_.pdf)

Het in kaart brengen van het gokgedrag van een speler om het risico op problemen in te schatten, is de basis voor verschillende maatregelen die een vergunninghouder moet nemen wanneer een speler problematisch gokgedrag vertoont. Vergunninghouders moeten zelf bepalen welke kenmerken belangrijk zijn om te monitoren. Verhogingen van limieten voor storting en verlies, logintijden en veranderingen in het speelgedrag zijn kenmerken die kunnen helpen bij het bepalen of er sprake is van excessief gokgedrag. Andere kenmerken die indicatief kunnen zijn voor excessieve deelname zijn: de hoeveelheid tijd die een speler besteed aan gokken, het herhaaldelijk opnieuw inzetten om verloren geld proberen terug te winnen (chasing losses), het type spel (repetitieve spellen met een snelle omloop zijn riskanter), onderbroken opnames (wanneer een speler herhaaldelijk opnames onderbreekt kan dat een teken zijn dat een speler meer probeert te winnen in plaats gewonnen geld op te nemen) en geweigerde stortingspogingen (wanneer een speler geld probeert te storten op de spelersrekening maar dit door bv. de bank wordt geweigerd vanwege een ontoereikend tegoed).

Om excessief speelgedrag op het spoor te komen, moet de vergunninghouder, naast het speelgedrag, ook de interactie tussen de speler en de vergunninghouder (zoals telefoon- of chatgesprekken, e-mails, of face-to-face interactie in geval van gokken op een fysieke locatie) monitoren en weten welke indicatoren kunnen duiden op excessief speelgedrag. Het personeel van de vergunninghouder dient hierop getraind te zijn. Uitingen van een speler dat hij zijn verloren geld terug wil winnen of opgejaagd of bedreigend gedrag jegens het personeel van de vergunninghouder, kan duidelijk maken dat iemand meer speelt dan hij zich kan veroorloven. Uitlatingen van een speler dat hij beperkte financiële ruimte heeft, geld heeft geleend om te kunnen spelen of moeite heeft rond te komen, vormen sterke aanwijzingen voor problematisch speelgedrag.

Andere risicofactoren die vergunninghouders mee kunnen nemen in een risico-inschatting zijn eerdere zelfuitsluitingen of aanwijzingen voor eerdere gokproblemen en de leeftijd van een speler; spelers tussen de 18 en 24 jaar moeten extra goed beschermd te worden.

Door het continue monitoren van de spelers kunnen vergunninghouders vroegtijdig problemen signaleren en interveniëren. Vergunninghouders moeten, wanneer dat nodig is, op de persoon toegesneden maatregelen treffen. De richtlijn noemt daarbij als mogelijke maatregelen het geven van persoonlijke feedback. Vergunninghouders zijn, in het kader van de zorgplicht, verplicht contact op te nemen met een speler wanneer deze een stortingslimiet instelt van meer dan SEK 10.000 (≈€930) per maand. Dit contact moet van dien aard zijn dat de speler zich bewust wordt van het risico dat de verhoogde stortingslimiet met zich meebrengt. Een pop-up is daarvoor niet voldoende, e-mail of telefonisch contact met de speler is noodzakelijk waarbij de speler de mogelijkheid moet hebben te reageren.

Voor de vergunninghouder kan het noodzakelijk zijn (toegangs)beperkingen in te stellen om een speler voor excessief gokken te beschermen. Zo kan het nodig zijn dat spelers bij wie een vermoeden bestaat of bij wie is vastgesteld dat er een probleem is met gokken, uitgesloten worden van marketing mailings. Ook kan het nodig zijn de stortingslimiet of de maximale speeltijd van een speler te beperken of de speler de toegang tot spellen van de vergunninghouder te ontfemen.



Voor spelers met kansspelproblemen of spelers met duidelijke aanwijzingen voor problematisch speelgedrag die niet in staat zijn hun speelgedrag te beperken, zouden door de vergunninghouder, in ernstige gevallen zelfs direct, van verdere deelname aan kansspelen moeten worden uitgesloten.

Een evaluatie van het resultaat van een interventie door een vergunninghouder is van groot belang. Wanneer een vergunninghouder ziet dat de getroffen maatregelen niet het gewenste effect hebben, dan moeten vervolgmaatregelen worden getroffen. Zo moet een vergunninghouder, wanneer een speler niet reageert op een contactpoging, andere acties ondernemen om het gewenste resultaat te behalen.

Vergunninghouders moeten, tot slot, in actieplannen aangeven hoe zij invulling geven aan hun zorgplicht. Dit actieplan moet zijn toegesneden op het klantensegment en het spelaanbod van de vergunninghouder en aanwijzingen bevatten voor de te nemen maatregelen in verschillende situaties.

De zorgplicht van de vergunninghouder kan worden samengevat als de verplichting om de verzamelde kennis over het gokgedrag en het profiel van de speler aan te wenden om spelers te beschermen tegen overmatig gokken. De Zweedse Kansspelautoriteit geeft geen uitputtende beschrijving van hoe vergunninghouders aan de zorgplicht moeten voldoen. Het is de verantwoordelijkheid van de vergunninghouders om vast te stellen welke indicatoren van overmatig kansspelen relevant zijn en welke maatregelen op het gebied van verantwoord gokken effectief zijn om spelers te beschermen.

De Zweedse wetgeving schrijft voor dat vergunninghouders van spelers verlangt dat zij een limiet instellen voor de maximale storting op de spelersrekening voor online kansspelen of het maximale verlies. Ook kunnen spelers vrijwillig de maximale tijd per dag, week of maand dat een speler is ingelogd op de website van de vergunninghouder vastleggen. Verlagen van limieten moeten direct worden doorgevoerd, verhogingen na ten minste 72 uur bedenktijd. De wetgeving schrijft geen maximum limieten voor, wel moeten, zoals eerder beschreven, vergunninghouders contact opnemen met een speler wanneer deze een stortingslimiet instelt van meer dan SEK 10.000 (≈€930) per maand.

### *Conclusie*

De Zweedse wetgeving schrijft een actieve zorgplicht voor die gedetailleerd is uitgewerkt en vergunninghouders verplicht op verschillende wijzen informatie over de speler en zijn speelgedrag te verzamelen en actief in te grijpen wanneer er signalen zijn die duiden op riskant speelgedrag. Het is daarbij de verantwoordelijkheid van de vergunninghouder om de juiste kennis te verzamelen en de juiste maatregelen te treffen om de speler tegen overmatig spelen te beschermen. Spelers moeten limieten instellen met betrekking tot de maximale storting op de spelersrekening of het maximale verlies. Ook kunnen ze vrijwillig de maximale speelduur aangeven. De maximale hoogte van de limieten is niet wettelijk voorgeschreven of beperkt, wel moeten vergunninghouders actief nagaan of er geen sprake is van gokproblemen wanneer een speler een stortingslimiet van minstens €930, - per maand instelt.

## Europa

Er is geen Europese wetgeving voor online kansspelen met betrekking tot verantwoord spelen<sup>70</sup>. Wel heeft de Europese Commissie aanbevelingen<sup>71</sup> geformuleerd ter bescherming van spelers. Deze aanbevelingen hebben (o.a.) betrekking op:

- Informatievereisten voor aanbieders van online kansspelen om te waarborgen dat consumenten de risico's van kansspelen begrijpen. Reclame en sponsoring moeten op een verantwoorde manier gebeuren.
- Lidstaten moeten ervoor zorgen dat minderjarigen niet online kunnen gokken en dat er regels zijn om hun contact met kansspelen (inclusief marketing) tot een minimum te beperken.
- Er moet een registratieproces zijn om een spelersaccount te openen, zodat consumenten gegevens over leeftijd en identiteit moeten verstrekken die door de aanbieders van kansspelen geverifieerd kunnen worden. Dit moet de aanbieders ook in staat stellen het speelgedrag van spelers in de gaten te houden en indien nodig alarm te slaan.
- Spelers moeten ondersteuning krijgen om gokgerelateerde problemen te voorkomen, bijvoorbeeld door spelers tools te geven om het gokken onder controle te houden zoals de mogelijkheid bestedingslimieten in te stellen, informatie te krijgen over winsten en verliezen en de mogelijkheid om speelpauzes in te lassen.
- Spelers moeten toegang hebben tot hulplijnen die ze kunnen bellen voor hulp bij gokproblemen en ze moeten zichzelf gemakkelijk kunnen uitsluiten van deelname.
- Reclame voor en sponsoring van online kansspelen moet maatschappelijk verantwoord en transparanter zijn. Het mag bijvoorbeeld geen ongegronde uitspraken doen over winkansen, geen druk uitoefenen om te gokken of suggereren dat gokken sociale, professionele, persoonlijke of financiële problemen oplost.
- De lidstaten moeten ervoor zorgen dat werknemers van aanbieders van online kansspelen die met spelers omgaan adequaat zijn opgeleid om de problemen met kansspelen te kunnen begrijpen en in staat zijn om op passende wijze met de spelers in contact te treden.

### Conclusie

Er is geen Europese wetgeving voor online kansspelen met betrekking tot verantwoord spelen. Wel heeft de Europese Commissie aanbevelingen geformuleerd die o.a. betrekking hebben op het registreren van spelers waardoor vergunninghouders het speelgedrag kunnen monitoren en alarm kunnen slaan wanneer dat nodig is. Ook beveelt de Commissie aan dat spelers de mogelijkheid hebben bestedingslimieten in te stellen.

## Overzicht

Tabel 1 toont een overzicht van het aantal vergunninghouders, de al dan niet wettelijk voorgeschreven onderzoeksplicht door vergunninghouders en de al dan niet wettelijk voorgeschreven vrijwillige of verplichte limieten in de 21 Europese landen waarop dit onderzoek betrekking heeft. De tabel maakt duidelijk dat iets meer dan de helft (52%, n=11) van de Europese landen geen wettelijk voorgeschreven onderzoeksplicht kent. In de overige tien (48%) landen is wettelijk

<sup>70</sup> [https://ec.europa.eu/growth/sectors/online-gambling\\_nl](https://ec.europa.eu/growth/sectors/online-gambling_nl)

<sup>71</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP\\_14\\_828](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_14_828)

vastgelegd dat een vergunninghouder formeel verplicht is het speelgedrag van zijn klanten te monitoren en te interveniëren wanneer er tekenen zijn van problematisch speelgedrag.

De meeste landen (90%, n=19) kennen wettelijk voorgeschreven vrijwillige (48%, n=10) of verplichte (43%, n=9) (monetaire) limieten. Deze limieten hebben meestal betrekking op (een variant van) een stortings- of verlieslimiet. In vijf van de negen landen met een verplichte monetaire limiet is de maximale hoogte ervan wettelijk beperkt. De maximale hoogte van de verplichte stortings- of verlieslimiet varieert van €1.000 per maand in Duitsland tot ca. €3.400 per maand (€800 per week) in Oostenrijk. De stortings- of verlieslimieten zijn niet altijd op dezelfde wijze geoperationaliseerd. Zo zijn de stortingslimieten van België en Oostenrijk per week gedefinieerd (resp. €500 en €800 per week) en die van Duitsland en Noorwegen per maand (resp. €1.000 en €1.930 per maand). In Noorwegen gelden daarnaast nog verschillende aparte lagere verplichte limieten voor hoog-riskante kansspelen. Spanje kent verschillende stortingslimieten per dag, week of maand. Deze Spaanse limieten gelden echter per vergunninghouder, in tegenstelling tot de Duitse stortingslimiet die betrekking heeft op de totale storting, geaggregeerd over alle aanbieders. In Oostenrijk is dit ook het geval omdat Oostenrijk maar één monopolistische vergunninghouder kent. Ook de Belgische stortingslimiet zou betrekking moeten hebben op alle stortingen bij alle vergunninghouders bij elkaar, maar door technische problemen is dit (nog) niet gerealiseerd. Limieten die gelden per licentiehouder stellen spelers die bij meerdere licentiehouders spelen uiteraard in staat om bij elkaar meer te storten of te verliezen dan de stortings-/verlieslimiet. Zweden, tot slot, kent geen wettelijk beperkte maximale limiet maar schrijft wel voor dat de vergunninghouder, in het kader van zijn zorgplicht, contact opneemt met een speler wanneer deze een limiet instelt die hoger is dan €930 per maand.

Tabel 1 Kenmerken kansspelbeleid betreffende onderzoeksplicht en limietstellingen

Land	Aantal verg. houders	Formele onderzoeksplicht?	Wettelijke limieten (vrijwillig of verplicht) per vergunninghouder (‘totale’)	Uitzondering op limiet mogelijk?	Bedenktijd bij verhoging limiet: # dagen
1 België	76	Nee	Verplichte totale stortings-limiet van max. €500 per week (in de praktijk (nog) niet operationeel)	Ja, maar in praktijk niet operationeel	3
2 Bulgarije	12	Nee	nee	-	-
3 Denemarken	41	Ja	Verplichte stortingslimiet	-	1
4 Duitsland	44	Ja	Verplichte totale stortings-limiet van max. €1.000 per maand + verschillende vrijwillige monetaire limieten per vergunninghouder	Ja	7
5 Estland	24	Nee	Vrijwillige verlieslimiet	-	2
6 Frankrijk	15	Ja	Verscheidene vrijwillige limieten	-	2
7 Groot-Brittannië	> 200	Ja	Verscheidene vrijwillige monetaire limieten en reality checks*	-	1
8 Ierland	-	Nee	nee	-	-
9 Italië	96	Ja	Verscheidene verplichte limieten	-	?
10 Kroatië	16	Nee	Verscheidene vrijwillige limieten	-	?
11 Litouwen	8	Nee	Verscheidene vrijwillige limieten	-	?

Land	Aantal verg. houders	Formele onderzoeks-plicht?	Wettelijke limieten (vrijwillig of verplicht) per vergunning-houder tenzij anders aangegeven ('totale')	Uitzondering op limiet mogelijk?	Bedenktijd bij verhoging limiet: # dagen
12 Malta	323	Ja	Verschillende vrijwillige limieten en reality checks	-	1
13 Noorwegen	2	Ja	Verplichte totale verlieslimiet €1.930 per maand voor elk van beide vergunninghouders + verschillende (lagere) verplichte limieten voor verschillende spellen	Nee	1 / 30
14 Oostenrijk	1	Ja	Verplichte totale stortingslimiet van max. €800 per week, verschillende verplichte limieten	Nee	3
15 Polen	24	Nee	Verschillende verplichte limieten	-	?
16 Portugal	15	Nee	Verschillende vrijwillige limieten	-	?
17 Slovenië	3	Nee	Verschillende vrijwillige limieten	-	?
18 Slowakije	17	Nee	Verschillende vrijwillige limieten	-	7
19 Spanje	81	Ja	Verplichte stortings-limiet van max. €600 per dag, €1.500 per week, €3.000 per maand + verschillende vrijwillige limieten	Ja	?
20 Tsjechië	20	Nee	Verschillende vrijwillige limieten	-	7
21 Zweden	67	Ja	Verplichte storting/ verlies limiet (hoger dan €930 per maand triggert onderzoekspllicht) + vrijwillige tijdslimiet	-	3
Totaal	Range 1 - 323	48% ja (n=10) 52% nee (n=11)	43% verplichte limieten (n=9) 48% vrijwillige limieten (n=10) 10% geen voorgeschreven limieten (n=2)	3 ja 2 nee 16 n.v.t.	1 - 7 / 30 dagen

\*: een reality check is een periodieke melding (pop-up) waarvan de frequentie door de speler kan worden ingesteld waarbij speelgegevens zoals inzet, verlies en speeltijd worden weergegeven en de speler de mogelijkheid heeft het spel te pauzeren of te verlaten.

## Literatuurstudie

### *Aard en effectiviteit van limieten*

Vrijwillige of verplichte (monetaire) limieten vormen, naast procedures voor zelfuitsluiting en andere beschermende gedragsstrategieën, een belangrijk instrument voor verantwoorde deelname aan kansspelen (responsible gambling) (Hing et al., 2017; Ladouceur et al., 2016). Deze limieten kunnen betrekking hebben op verschillende financiële aspecten zoals (Auer, Reiestad, et al., 2020; Lucar et al., 2013):

- de maximale storting op de spelersrekening,
- het maximale bedrag waarmee gespeeld kan worden,
- het maximale verlies of
- de maximale inzet.

Limieten kunnen daarnaast ook betrekking hebben op tijd en of frequentie van spelen: de maximale hoeveelheid tijd of het maximum aantal keren dat gespeeld kan worden of het maximale aantal kansspelen waaraan deelgenomen kan worden. Limieten kunnen betrekking hebben op (een deel van) het aanbod van één vergunninghouder maar ook geaggregeerd worden over meer-

dere vergunninghouders (een totale of globale limiet). De limieten kunnen ingesteld worden als een bedrag of tijd per speelsessie, dag, week of maand. Een verhoging van een limiet gaat meestal direct in, een verlaging vaak pas na een bedenktijd van één tot zeven dagen (Lucar et al., 2013).

Het instellen van (monetaire) limieten kan spelers helpen tijdig te stoppen met spelen en daarmee voorkomen dat spelers meer geld uitgeven of meer of langer spelen dan zij zich kunnen veroorloven. Het verliezen van de controle en het zelfreguleringsvermogen over de hoeveelheid tijd en geld die aan het gokken wordt besteed, vormt één van de belangrijkste risico's voor het ontwikkelen van problematisch gokgedrag. Limieten zijn, wanneer de speler zich aan de limiet houdt of gedwongen wordt zich aan de limieten te houden, bij uitstek het instrument om buitensporige uitgaven te voorkomen bij personen die vatbaar zijn voor verminderde zelfbeheersing. Limieten kunnen daarmee enerzijds helpen gokproblemen te voorkomen (preventie) maar kunnen ook bijdragen aan het zoveel mogelijk beperken van schade (*harm reduction*) (Harris & Griffiths, 2017). Voor met name problematische gokkers kan tijdig stoppen moeilijk zijn omdat zij vaak tijdens het spelen emotioneel geïnvolveerd raken, impulsief zijn, moeite hebben de controle te behouden en vaak een sterke drang voelen eerder verloren geld terug te winnen (chasing losses). Limieten moeten daarom ingesteld worden voordat met spelen wordt begonnen en spelers nog niet in een emotionele en impulsieve toestand verkeren (Drawson et al., 2017; Ioannidis et al., 2019).

Vrijwillige of verplichte (monetaire) limieten kunnen dwingend zijn zodat bij het bereiken van de zelfgestelde limiet verder spelen onmogelijk is maar limieten kunnen ook alleen informerend zijn zodat bij het bereiken van een limiet de speler enkel hierop attent wordt gemaakt, bijvoorbeeld middels een pop-up venster, waarna de speler nog wel verder kan spelen. De meeste aanbieders van online kansspelen bieden vrijwillige monetaire limieten aan. Vrijwillige limieten blijken echter door slechts weinig spelers te worden ingesteld (Sulkunen et al., 2021). In sommige gevallen wordt de speler gevraagd zelf een limiet te specificeren, in andere gevallen wordt de speler gevraagd te kiezen uit verschillende vooraf gespecificeerde bedragen, bijvoorbeeld met behulp van een drop-down menu (Bonello & Griffiths, 2017; Delfabbro & King, 2021; Lucar et al., 2013). De wijze waarop een speler gevraagd wordt een limiet te bepalen, heeft invloed op de hoogte van de zelfgekozen limiet. Een drop-downmenu waarin ook hoge bedragen zijn opgenomen leidt tot gemiddeld hogere zelfgekozen limieten dan een drop-downmenu met lagere bedragen of een vrij tekstveld. Het is dan ook aan te raden dat spelers monetaire limieten in een vrij tekstveld aangegeven, zonder suggesties voor minimum of maximum bedragen. Ook zouden spelers tools gegeven kunnen worden die hen helpen een verantwoorde limiet in te stellen, zoals een kosten- of budgetcalculator (Lucar et al., 2013; McNair et al., 2021; Newall & Rockloff, 2022).

De al eerder aangehaalde recente review van Delfabbro en King (2021) evalueert het gebruik en de effectiviteit van vrijwillige en verplichte (monetaire) limieten. In de studie is gekeken naar hoeveel mensen gebruik maken van vrijwillige (monetaire) limieten, hoeveel mensen aangeven dat het gebruik van limieten volgens henzelf bijdraagt aan het onder controle houden van gokken (subjectieve effectiviteit) en in hoeverre limieten daadwerkelijk bijdragen aan het verminderen van het gokgedrag, bijvoorbeeld in termen van verlies (objectieve effectiviteit). Veel van de in de review

geïnccludeerde studies hebben te maken met methodologische beperkingen, met name ten aanzien van de representativiteit van de gebruikte steekproeven. Deze beperkingen kunnen tot vertekeningen (bias) leiden en kunnen de generaliseerbaarheid van de uitkomsten beperken.

De resultaten van de review laten zien dat het gebruik van vrijwillige monetaire limieten varieerde van 1% tot 26%. Studies die deelnemers gedurende langere tijd volgden, lieten zien dat het gebruik na verloop van tijd afnam tot praktisch nul na zes tot 12 maanden. Wel leken de deelnemers zelf positief over de mogelijkheid limieten in te stellen. Het daadwerkelijke effect op het speelgedrag bleek daarentegen beperkt. Zo bleek uit een Randomized Controlled Trial, waarbij gebruik gemaakt werd van door een Finse vergunninghouder geleverde data van ruim 4.300 spelers op kansspelautomaten die al dan niet waren opgeroepen om een vrijwillige stortingslimiet in te stellen, dat over een periode van 90 dagen er geen verschil was in het nettoverlies tussen gokkers die wel of niet vrijwillig een stortingslimiet hadden ingesteld (Ivanova, Magnusson, et al., 2019). Delfabbro en King (2021) concluderen dan ook in lijn met een eerdere vergelijkbare review (Ladouceur et al., 2012), dat er weinig evidentie is voor de effectiviteit van vrijwillige limieten. Daarbij komt dat het wetenschappelijk bewijs dat er ligt vaak van lage kwaliteit is (Forsström et al., 2021). Te weinig mensen maken vrijwillig gebruik van de mogelijkheid een limiet in te stellen en zij die dat doen stoppen ermee na verloop van tijd. Daarbij komt dat de meeste gokkers niet riskant gokken; voor hen voegen vrijwillige limieten weinig toe. Voor de kleine groep problematische gokkers zouden limieten wel bij kunnen dragen aan het beperken van schade door gokken, maar zij ontkennen vaak hun problemen en zullen niet snel geneigd zijn vrijwillig een zinvolle limiet in te stellen. Dit alles maakt vrijwillige limieten niet tot de eerste keus voor een verantwoord spelenbeleid, al zijn er studies die wel concluderen dat vrijwillige limieten bij kunnen dragen aan het verminderen van uitgaven aan gokken, ook onder de intensieve gokkers (Auer, Hopfgartner, et al., 2020; Auer & Griffiths, 2013; Heirene & Gainsbury, 2021). Daarnaast zijn limieten relatief eenvoudig in een online speelomgeving te implementeren en kunnen zij ook in combinatie met zelfuitsluiting of andere beperkingsmogelijkheden een rol spelen.

Meer evidentie vinden Delfabbro en King in hun review (2021) voor de effectiviteit van verplichte limieten. Verschillende studies laten zien dat verplichte limieten bij kunnen dragen aan het verminderen van de uitgaven aan gokken en het verminderen van het voorkomen van probleemgokken. Het beperkte aantal studies en de methodologische beperkingen van deze studies (zo zijn op één na alle studies in Noorwegen bij één vergunninghouder uitgevoerd) staan echter een definitieve uitspraak over de effectiviteit van verplichte limieten in de weg. Studies in de review van Delfabbro en King (2021) laten zien dat de meeste spelers zelf positief staan ten opzichte van de invoering van de verplichte limieten in Noorwegen. Ook gaf een ruime meerderheid van de spelers aan te stoppen met gokken bij het bereiken van de limiet en niet naar een andere aanbieder te gaan (Auer, Reiestad, et al., 2020). Delfabbro en King concluderen dan ook dat voor de Noorse vergunninghouder Norsk Tipping verplichte limieten een effectief instrument vormen. Ze onderkennen echter ook het risico dat met name risicospelers door verplichte limieten kunnen worden afgeschrikt en daardoor mogelijk voor een andere minder strikt gereguleerde (illegale) aanbieder kiezen. Ook zijn er aanwijzingen dat onder spelers verplichte limieten als betuttelend en te restrictief worden beschouwd, vrijwillige limieten zouden positiever worden gezien (Griffiths & Auer, 2022; Harris &

Griffiths, 2017). Een survey onder spelers van een online aanbieder laat echter zien dat de meeste spelers positief staan ten opzichte van maatregelen voor verantwoord gokken, al is de weerstand wel hoger onder problematische gokkers (Ivanova, Rafi, et al., 2019).

#### *Hoogte van limieten*

De hierboven beschreven review van Delfabbro en King (2021) gaat niet in op wat de maximale hoogte van (verplichte) limieten zou kunnen zijn. Er zijn echter wel onderzoekers die zich hebben beziggehouden met het vaststellen en onderbouwen van concrete limieten. Het gaat hierbij om zogenaamde 'low risk' limieten, richtlijnen voor spelers om het risico op nadelige gevolgen als gevolg van gokken te verminderen (Young et al., 2021). Dit komt niet noodzakelijkerwijs overeen met de vrijwillige of verplichte (monetaire) limieten zoals hiervoor besproken.

In een studie uit 2008 werden Canadese onderzoekers, zorgprofessionals en beleidsmaker middels een enquête gevraagd de *face validity* van low risk limieten voor de frequentie van gokken, het uitgegeven bedrag aan gokken, het aan gokken gespendeerd percentage van het bruto inkomen en de lengte van een speelsessie te beoordelen (Currie, Hodgins, Wang, El-Guebaly, & Wynne, 2008). In zekere zin zijn dergelijke low risk limieten vergelijkbaar met de richtlijnen voor verantwoord alcoholgebruik (in Nederland: "Drink geen alcohol of in ieder geval niet meer dan één glas per dag." (Gezondheidsraad, 2015)). Het probleem is echter dat er geen kansspelequivalent is voor één glas of één standaardeenheid. Daarbij komt dat alcohol in verschillende vormen geconsumeerd wordt (bier, wijn, gedestilleerd) maar dat het riskante element alcohol in alle gevallen gelijk is. Hiervan is bij kansspelen geen sprake; er is geen standaardeenheid kansspelconsumptie en het riskante element verschilt van kansspel tot kansspel. Het spelen op kansspelautomaten brengt bijvoorbeeld een groter risico met zich mee dan deelnemen aan traditionele loterijen (N. Dowling et al., 2005; Meerkerk et al., 2018). De hoeveelheid aan kansspelen uitgegeven geld zou een belangrijke indicator kunnen zijn maar een richtlijn die hierop is gebaseerd zou afgezet moeten worden tegen het inkomen en de algehele financiële situatie van de speler.

In een poging tot universele low risk richtlijnen voor deelname aan kansspelen te komen, analyseerden de onderzoekers de relatie tussen het voorkomen van kansspelproblemen en aspecten van gokgedrag in een steekproef van Canadese spelers (Currie et al., 2006). Door middel van een receiver operating characteristic (ROC) analyse werd gepoogd het optimale afkappunt te vinden voor low risk limieten die kunnen onderscheiden tussen het wel of niet optreden van gokproblemen. De sensitiviteit en specificiteit van het afkappunt werden daarbij van gelijkwaardig belang geacht. Uit de resultaten van de analyses kwamen de volgende limieten naar voren:

- frequentie van spelen: maximaal twee à drie keer gokken per maand (sensitiviteit 88,3%; specificiteit 58,7%),
- uitgaven aan gokken: maximaal C\$501 tot C\$1.000 (≈€365 tot €730) per jaar (≈€30 tot €60 per maand) (sensitiviteit 78,3%; specificiteit 69,5%),
- percentage van het bruto-inkomen besteed aan gokken: maximaal 1% (sensitiviteit 73,5%; specificiteit 73,7%),
- duur van een speelsessie: maximaal één uur (sensitiviteit 85,4%; specificiteit 60,0%).

Wanneer spelers meer gokken dan deze limieten is het waarschijnlijker dat er sprake is van schade als gevolg van gokken. Bijvoorbeeld, bij spelers die vaker dan twee à drie keer per maand gokken is het 13 keer meer waarschijnlijk dat er bij deze spelers sprake is van problemen als gevolg van gokken. Meer dan ≈€30 tot €60 per maand aan gokken uitgeven, vergroot het risico met een factor 13,8 en meer uitgeven dan 1% van het bruto inkomen met een factor 10,5 (Currie et al., 2006).

De beschreven sensitiviteit en specificiteit zijn niet zeer hoog wat duidelijk maakt dat met het hanteren van deze limieten problematisch spelers gemist zullen worden en niet-problematische spelers ten onrechte als problematisch worden gezien.

De face validity van deze low risk limieten werd door de meeste respondenten aan de enquête positief beoordeeld (Currie, Hodgins, Wang, El-Guebaly, & Wynne, 2008)2006 en een replicatiestudie met andere data bevestigde de validiteit van de low risk limieten (Currie, Hodgins, Wang, El-Guebaly, Wynne, et al., 2008). Ook een latere longitudinale studie bevestigde een samenhang tussen intensiever gokken dan de low risk limieten en het voorkomen van gokproblemen (Currie et al., 2012). Een meer recente vergelijkbare studie (Currie et al., 2017)Lifestyle, and Lifecycle Project (N = 809, waarbij ook longitudinale data werden gebruikt, kwam tot iets hogere low risk limieten: frequentie niet meer dan acht keer per maand, uitgave niet meer dan C\$75 (≈€55) per maand en percentage van het bruto inkomen maximaal 1,7%. Spelers die één of meerdere van deze limieten overschreden, hadden een viermaal grotere kans om kansspelproblemen te onderkennen.

Ook in Australië zijn pogingen gedaan om low risk limieten vast te stellen. In een recente studie (Nicki A. Dowling, Youssef, et al., 2021)597 respondents werden met vergelijkbare ROC analyses de volgende low risk limieten vastgesteld:

- frequentie van spelen: maximaal 20 - 30 keer gokken per jaar (≈1,7 - 2,5 keer per maand)
- uitgaven aan gokken: maximaal AUD\$380 - \$615 (≈€260 - €420) per jaar (≈€22 - €35 per maand)
- percentage van het bruto-inkomen besteed aan gokken: maximaal 0,83 - 1,68%
- aantal verschillende spellen: maximaal twee.

In een andere Australische studie werden de volgende limieten vastgesteld (Nicki A. Dowling, Greenwood, et al., 2021):

- frequentie van spelen: maximaal 37 keer gokken per jaar (≈3 keer per maand),
- uitgaven aan gokken: maximaal AUD\$544 (≈€370) per jaar (≈€30 per maand),
- percentage van het bruto-inkomen besteed aan gokken: maximaal ≈10%,
- aantal speelminuten per jaar: maximaal 454 minuten per jaar (38 minuten per maand),
- aantal verschillende spellen: maximaal twee.



De onderzoekers merken daarbij op dat de er voor de verschillende kansspelen verschillende limieten nodig zijn. In een ander artikel (N. A. Dowling et al., 2021) wordt hierop nader ingegaan en worden de volgende low risk limieten per spel voorgesteld:

- frequentie van spelen:
  - EGMs: 10 keer per jaar
  - keno: vier tot 13 keer per jaar
  - sport en andere weddenschappen: 14 keer per jaar
- uitgaven aan gokken:
  - EGMs: AUD\$300 (≈€205) per jaar
  - krasloten: AUD\$45 (≈€30) per jaar
  - keno: AUD\$45 - \$160 (≈€30 tot €110) per jaar
  - casino tafelspelen: AUD\$345 (≈€235) per jaar
  - bingo: AUD\$150 (≈€100) per jaar
  - sport en andere weddenschappen: AUD\$400 (≈€275) per jaar
- percentage van het bruto-inkomen besteed aan gokken:
  - EGMs: 0,63 - 1,04%
  - paarden/honden races: 0,55%
  - loterijen: 0,45%
  - casino tafelspelen: 0,36 - 0,76%
  - bingo: 0,49%
  - sport en andere weddenschappen: 0,55 - 0,86%
- uitgave per speelsessie:
  - EGMs: AUD\$35 (≈€25) per sessie
  - bingo: AUD\$17 (≈€12) per sessie
- duur van een speelsessie
  - EGM's: 40 minuten per sessie
  - bingo: 90 minuten per sessie

Volgens de onderzoekers bieden deze limieten gokkers, beleidsmakers en zorgprofessionals eenvoudige vuistregels bij preventie-inspanningen om gokgerelateerde schade in specifieke contexten te verminderen.

Tot slot komen in een recent groot internationaal project dat erop was gericht richtlijnen<sup>72</sup> voor verantwoord (low risk) gokken te ontwikkelen en waarin een grote groep internationale experts heeft samengewerkt, ook voorstellen voor concrete limieten aan de orde (Young et al., 2021). Ook voor dit project werd in verschillende internationale databases met in totaal data van meer dan 60.000 spelers de relatie tussen gokintensiteit en gokproblemen geanalyseerd om risicocurves te berekenen waaruit limieten konden worden afgeleid die kunnen onderscheiden tussen gokken met een hoger en met een lager risico op gokproblemen. Uit de resultaten werden de volgende richtlijnen voor low risk gokken afgeleid:

- uitgaven aan gokken: maximaal 1% van bruto inkomen
- frequentie van spelen: maximaal vier dagen per maand
- aantal verschillende spellen: vermijd regelmatig meer dan twee verschillende spellen te spelen

72 <https://gamblingguidelines.ca/>

Een richtlijn ten aanzien van speelduur kon niet worden vastgesteld door een tekort aan geschikte data.

Uitgaande van 1% van het bruto-inkomen betekent dat voor iemand met een bruto modaal jaarinkomen van €38.000<sup>73</sup> dat per maand niet meer dan ≈€32 aan gokken besteed zou mogen worden. De onderzoekers geven verder aan dat het belangrijk is dat een speler voldoet aan alle richtlijnen en dat wanneer een speler tot een risicogroep behoort, bijvoorbeeld vanwege alcohol- of drugsgebruik, psychische problemen of een familiegeschiedenis met gokproblemen, de waarden van de richtlijnen lager zouden moeten zijn.

Uit een tentatieve vergelijking van de hier gepresenteerde low risk limieten komt naar voren dat spelers niet meer dan één á anderhalf procent van hun bruto-inkomen aan kansspelen zouden moeten spenderen, minder dan vier keer per maand zouden moeten spelen en niet regelmatig aan meer dan twee verschillende kansspelen zouden moeten deelnemen. Concreet betekent dit dat een speler met een modaal inkomen niet meer dan ongeveer €30 tot €50 per maand aan kansspeldeelname zou moeten uitgeven.

Opgemerkt moet nogmaals worden dat in geen van de hier aangehaalde studies de low risk limieten expliciet worden aangeduid als richtlijn of advies voor de vrijwillige of verplichte limieten die spelers kunnen of moeten instellen wanneer zij een account bij een vergunninghouder aanmaken. De hier beschreven low risk limieten zijn ook beduidend lager dan de verplichte limieten die sommige landen wettelijk zijn vastgelegd (zie Tabel 1).

73 <https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/CPB-Kerngegevens-MEV-2022-september-2021.pdf>

# Discussie en conclusie

Doel van het onderhavige onderzoek was het vaststellen van concrete waarden van indicatoren die tot een vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving bij vergunninghouders van speelcasino's, speelautomaten en online kansspelen zouden moeten leiden en voor hen aanleiding zouden moeten zijn de situatie van de speler middels een persoonlijk onderhoud te onderzoeken (onderzoeks- of zorgplicht). Specifiek richtten de onderzoeksvragen zich op kritische waarden (limieten) voor speelfrequentie, speelduur, monetaire indicatoren (inzet, verlies, etc.) en speeltijdstippen. Daarnaast was ook de vraag welke zelfopgelegde (monetaire) limieten kunnen worden opgevat als een signaal van onmatige deelname aan kansspelen of risico op kansspelverslaving. Bij de beantwoording zou rekening gehouden moeten worden met eventueel afwijkende waarden voor specifieke risicogroepen of risicovolle kansspelen en de onderbouwing van geformuleerde waarden.

Om tot beantwoording van de onderzoeksvragen te komen is in de eerste plaats een inventarisatie gemaakt van de bestaande praktijk ten aanzien van het bestaan van een formele onderzoeksplicht voor vergunninghouders en de formele invulling van vrijwillige of verplichte limieten in Europese landen. Deze inventarisatie is gebaseerd op de reacties op een enquête die middels een cooperation request aan medewerkers van toezichthoudende instanties van de Europese landen is gestuurd, aangevuld met (onofficiële Google translate) vertalingen van wetteksten van de betreffende landen. Daarnaast is de wetenschappelijke literatuur geraadpleegd waarbij specifiek gezocht is naar concrete waarden voor (monetaire) limieten.

Uit de inventarisatie van de Europese landen (zie Tabel 1) komt naar voren dat in bijna de helft (43%, n=9) van de Europese landen die op de enquête hebben gereageerd, er sprake is van een formele wettelijk vastgelegde onderzoeks- of zorgplicht voor vergunninghouders. Dit houdt in dat meer of minder expliciet wettelijk is vastgelegd dat de vergunninghouder verantwoordelijk is voor het voorkomen van gokproblemen bij zijn spelers. De wijze waarop de vergunninghouder deze onderzoeks- of zorgplicht moet invullen of uitvoeren wordt veelal aan de vergunninghouder zelf overgelaten al beschrijft bijvoorbeeld een land als Frankrijk wel algemene principes, implementatierichtlijnen en voorbeelden van best practices. In de onderzoeks- of zorgplicht zijn drie elementen te onderscheiden. Ten eerste moet de vergunninghouder het speelgedrag van zijn spelers monitoren en analyseren om problematisch speelgedrag te identificeren. Wanneer de vergunninghouder problematisch spelgedrag identificeert, of redelijkerwijs moet vermoeden dat er sprake zou kunnen zijn van problematisch speelgedrag, dan moet hij het vermoeden verifiëren en wanneer van toepassing op passende, proportionele en effectieve wijze interveniëren. Tot slot moet de vergunninghouder controleren of zijn interventies het gewenste resultaat hebben opgeleverd en wanneer dat niet het geval is opnieuw interveniëren.

Veruit de meeste (90%, n=19) landen kennen wettelijk voorgeschreven vrijwillige (48%, n=10) of verplichte (43%, n=9) limieten die meestal monetair van aard zijn en met name betrekking hebben op een maximale storting of verlies per week of maand. In vijf van de negen landen met een

verplichte monetaire limiet is de maximale hoogte ervan wettelijk beperkt. De maximale hoogte van de verplichte stortings- of verlieslimiet varieert van €1.000 per maand in Duitsland tot ca. €3.400 per maand (€800 per week) in Oostenrijk. In Noorwegen gelden naast de totale verlieslimiet van ≈€2.040 per maand aparte lagere verlieslimieten voor online casinospellen van ≈€410 per dag en ≈€1.020 per maand. Voor weer andere spellen gelden nog lagere limieten. In de meeste landen wordt echter geen onderscheid gemaakt in limieten voor verschillende spellen noch voor verschillende risicogroepen. België en Duitsland kennen een totale stortingslimiet wat wil zeggen dat de stortingen van een speler bij verschillende vergunninghouders bij elkaar worden opgeteld en in totaal de ingestelde limiet niet mogen overstijgen. Dit geldt ook in Noorwegen en Oostenrijk maar deze landen kennen niet meerdere vergunninghouders. In Zweden, tot slot, geldt geen wettelijk maximum voor de verplichte stortings-/verlieslimiet maar de vergunninghouders zijn in het kader van hun zorgplicht wel verplicht met de speler contact op te nemen en te verifiëren dat de speler zich de limiet kan veroorloven wanneer deze een limiet instelt die hoger is dan ≈€930 per maand.

De resultaten van de literatuurstudie laten zien dat de bedragen van de richtlijnen voor low risk gokken vele malen lager zijn dan de limieten zoals deze in de Europese landen worden gehanteerd. Deze low risk richtlijnen bevelen aan dat spelers niet meer dan één a anderhalf procent van hun bruto-inkomen aan kansspelen uitgeven wat voor een speler met een modaal inkomen neerkomt op ongeveer €30 tot €50 per maand. De low risk richtlijnen bevelen verder aan dat spelers niet meer dan 4 dagen per maand spelen en niet regelmatig aan meer dan twee verschillende kansspellen deelnemen. Het is echter niet gezegd dat deze low risk richtlijnen als (verplichte) limieten zouden kunnen dienen, veelmeer dienen deze richtlijnen als eenvoudig communiceerbare adviezen voor spelers om het risico op schade door gokken te verminderen<sup>74</sup>.

Uit de resultaten van de literatuurstudie komt verder naar voren dat de wetenschappelijke evidentie voor de effectiviteit van vrijwillige limieten beperkt is. Er is meer evidentie voor de effectiviteit van verplichte limieten maar ook hiervoor is het wenselijk dat meer kwalitatief hoogwaardig onderzoek wordt uitgevoerd.

De resultaten van het onderhavige onderzoeken bieden geen directe concrete antwoorden op de onderzoeksvragen. De inventarisatie van de praktijk ten aanzien van de onderzoeksplicht en limieten in Europese landen laat grote verschillen tussen de landen zien. Wetenschappelijke onderbouwing van concreet geformuleerde limieten kon niet worden gevonden en in de literatuur werden enkel bedragen genoemd voor zogenaamde low risk richtlijnen. Wel bieden de resultaten handvatten voor de (verdere) ontwikkeling van een kansspelbeleid waarin bescherming van de spelers centraal staat.

74 <https://gamblingguidelines.ca/app/uploads/2021/01/LRGG-Lower-Risk-Gambling-Guidelines-Poster-2021-en.pdf>

### *Beperkingen van het onderzoek*

Het onderzoek kent verschillende beperkingen. De beschrijving van de situatie in de verschillende landen is gebaseerd op interpretaties van de antwoorden van de respondenten aangevuld met onofficiële vertalingen van lokale wetteksten. Het is mogelijk dat hierin misverstanden zijn geslopen en de beschrijving niet volledig recht doet aan de situatie in het betreffende land. De beschrijvingen zijn niet naderhand door een lokale deskundige gecontroleerd en kan dus ook foutieve informatie bevatten. Verder is de beschrijving van de literatuur, vanwege de beperkte omvang van het huidige onderzoek, niet gebeurd na een uitgebreide systematische literatuursearch. Hierdoor is niet noodzakelijkerwijs alle relevante literatuur geïncludeerd en is mogelijk relevante (grijze) literatuur buiten beschouwing gelaten. Een belangrijk gemis, tenslotte, is dat er geen informatie is gevonden over de effectiviteit van het instellen van limieten in termen van preventie van gokproblemen. Dergelijke informatie zou van wezenlijk belang zijn voor de onderbouwing van een kansspelbeleid dat concrete maximale (monetaire) limieten verplicht stelt.

### *Conclusie*

Kansspelen vormen, net als alcohol, geen gewoon product (*'no ordinary commodity'*) (Alcohol and Public Policy Group, 2010). Sommige kansspelen, met name spellen met een snelle continue doorloop zoals kansspelautomaten, hebben een verslavingspotentieel dat ertoe bijdraagt dat spelers die, om verschillende redenen kwetsbaar zijn voor deze eigenschap, de controle over het spelen verliezen en op termijn verschillende (verslavings-)problemen ontwikkelen die direct te relateren zijn aan excessieve deelname aan die kansspelen (Hilbrecht et al., 2020). Dit kenmerk van het product kansspelen maakt dat vanuit volksgezondheidsperspectief een zekere mate van regulering wenselijk is om zoveel mogelijk te voorkomen dat spelers gokproblemen ontwikkelen. Enerzijds kan dit door de spelers weerbaarder te maken door hen te informeren over de risico's en tools te geven die hen kunnen helpen problemen te voorkomen, waaronder de verplichting om (wettelijk gemaximaliseerde) speellimieten in te stellen. Het is echter nog maar de vraag of spelers volledig zelf verantwoordelijk kunnen worden gehouden voor hun speelgedrag (Hodgins, 2021). Er is daarom ook veel te zeggen voor een verantwoordelijkheid van de aanbieders van het product kansspelen in de vorm van een onderzoeks- en zorgplicht (Hancock et al., 2008). De resultaten van het huidige onderzoek kunnen bijdragen aan de invulling van beide aspecten.

# Referenties

Alcohol and Public Policy Group. (2010). Alcohol: No Ordinary Commodity - a summary of the second edition. *Addiction*, 105(5), 769–779. <https://doi.org/10.1111/j.1360-0443.2010.02945.x>

Auer, M., & Griffiths, M. D. (2013). Voluntary Limit Setting and Player Choice in Most Intense Online Gamblers: An Empirical Study of Gambling Behaviour. *Journal of Gambling Studies*, 29(4), 647–660. <https://doi.org/10.1007/s10899-012-9332-y>

Auer, M., Hopfgartner, N., & Griffiths, M. D. (2020). The Effects of Voluntary Deposit Limit-Setting on Long-Term Online Gambling Expenditure. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 23(2), 113–118. <https://doi.org/10.1089/cyber.2019.0202>

Auer, M., Reiestad, S. H., & Griffiths, M. D. (2020). Global Limit Setting as a Responsible Gambling Tool: What Do Players Think? *International Journal of Mental Health and Addiction*, 18(1), 14–26. <https://doi.org/10.1007/s11469-018-9892-x>

Binde, P., Romild, U., & Volberg, R. A. (2017). Forms of gambling, gambling involvement and problem gambling: evidence from a Swedish population survey. *International Gambling Studies*, 17(3), 490–507. <https://doi.org/10.1080/14459795.2017.1360928>

Bonello, M., & Griffiths, M. D. (2017). Analyzing Consumer Protection for Gamblers Across Different Online Gambling Operators: A Descriptive Study. *Gaming Law Review and Economics*, 21(3), 278–285. <https://doi.org/10.1089/gltre.2017.2134>

Chóliz, M. (2016). The Challenge of Online Gambling: The Effect of Legalization on the Increase in Online Gambling Addiction. *Journal of Gambling Studies*, 32(2), 749–756. <https://doi.org/10.1007/s10899-015-9558-6>

Currie, S. R., Hodgins, D. C., Casey, D. M., El-Guebaly, N., Smith, G. J., Williams, R. J., & Schopflocher, D. P. (2017). Deriving low-risk gambling limits from longitudinal data collected in two independent Canadian studies. *Addiction*, 112(11), 2011–2020. <https://doi.org/10.1111/add.13909>

Currie, S. R., Hodgins, D. C., Casey, D. M., El-Guebaly, N., Smith, G. J., Williams, R. J., Schopflocher, D. P., & Wood, R. T. (2012). Examining the predictive validity of low-risk gambling limits with longitudinal data. *Addiction*, 107(2), 400–406. <https://doi.org/10.1111/j.1360-0443.2011.03622.x>

Currie, S. R., Hodgins, D. C., Wang, J., El-Guebaly, N., & Wynne, H. (2008). In Pursuit of Empirically Based Responsible Gambling Limits. *International Gambling Studies*, 8(2), 207–227. <https://doi.org/10.1080/14459790802172265>

Currie, S. R., Hodgins, D. C., Wang, J., El-Guebaly, N., Wynne, H., & Chen, S. (2006). Risk of harm among gamblers in the general population as a function of level of participation in gambling activities. *Addiction*, *101*(4), 570–580. <https://doi.org/10.1111/j.1360-0443.2006.01392.x>

Currie, S. R., Hodgins, D. C., Wang, J., El-Guebaly, N., Wynne, H., & Miller, N. V. (2008). Replication of Low-Risk Gambling Limits Using Canadian Provincial Gambling Prevalence Data. *Journal of Gambling Studies*, *24*(3), 321–335. <https://doi.org/10.1007/s10899-008-9091-y>

Delfabbro, P. H., & King, D. L. (2021). The value of voluntary vs. mandatory responsible gambling limit-setting systems: A review of the evidence. *International Gambling Studies*, *21*(2), 255–271. <https://doi.org/10.1080/14459795.2020.1853196>

Dowling, N. A., Youssef, G. J., Greenwood, C., Merkouris, S. S., Suomi, A., & Room, R. (2021). The Identification of Low-risk Gambling Limits for Specific Gambling Activities. *Journal of Gambling Studies*. <https://doi.org/10.1007/s10899-021-10036-z>

Dowling, N., Smith, D., & Thomas, T. (2005). Electronic gaming machines: are they the ‘crack-cocaine’ of gambling? *Addiction*, *100*(1), 33–45. <https://doi.org/10.1111/j.1360-0443.2005.00962.x>

Dowling, Nicki A., Greenwood, C. J., Merkouris, S. S., Youssef, G. J., Browne, M., Rockloff, M., & Myers, P. (2021). The identification of Australian low-risk gambling limits: A comparison of gambling-related harm measures. *Journal of Behavioral Addictions*, *10*(1), 21–34. <https://doi.org/10.1556/2006.2021.00012>

Dowling, Nicki A., Youssef, G. J., Greenwood, C., Merkouris, S. S., Suomi, A., & Room, R. (2021). The Development of Empirically Derived Australian Low-Risk Gambling Limits. *Journal of Clinical Medicine*, *10*(2), 167. <https://doi.org/10.3390/jcm10020167>

Drawson, A. S., Tanner, J., Mushquash, C. J., Mushquash, A. R., & Mazmanian, D. (2017). The Use of Protective Behavioural Strategies in Gambling: a Systematic Review. *International Journal of Mental Health and Addiction*, *15*(6), 1302–1319. <https://doi.org/10.1007/s11469-017-9754-y>

Ferris, J., & Wynne, H. (2001). *The Canadian problem gambling index: Final report*. <https://www.greo.ca/Modules/EvidenceCentre/Details/canadian-problem-gambling-index-final-report>

Forsström, D., Spångberg, J., Petterson, A., Brolund, A., & Odeberg, J. (2021). A systematic review of educational programs and consumer protection measures for gambling: an extension of previous reviews. *Addiction Research & Theory*, *29*(5), 398–412. <https://doi.org/10.1080/16066359.2020.1729753>

Gezondheidsraad. (2015). Richtlijnen goede voeding 2015. In *Gezondheidsraad* (Vol. 24). Gezondheidsraad. [https://www.gezondheidsraad.nl/sites/default/files/201524\\_richtlijnen\\_goede\\_voeding\\_2015.pdf](https://www.gezondheidsraad.nl/sites/default/files/201524_richtlijnen_goede_voeding_2015.pdf)

- Griffiths, M. D., & Auer, M. (2022). Limit-setting in gambling: Some further thoughts and observations on Delfabbro and King (2021). *International Gambling Studies*, 00(00), 1–6. <https://doi.org/10.1080/14459795.2021.2009003>
- Hancock, L., Schellinck, T., & Schrans, T. (2008). Gambling and corporate social responsibility (CSR): Re-defining industry and state roles on duty of care, host responsibility and risk management. *Policy and Society*, 27(1), 55–68. <https://doi.org/10.1016/j.polsoc.2008.07.005>
- Harris, A., & Griffiths, M. D. (2017). A Critical Review of the Harm-Minimisation Tools Available for Electronic Gambling. *Journal of Gambling Studies*, 33(1), 187–221. <https://doi.org/10.1007/s10899-016-9624-8>
- Heirene, R. M., & Gainsbury, S. M. (2021). Encouraging and evaluating limit-setting among online gamblers: a naturalistic randomized controlled trial. *Addiction*, 116(10), 2801–2813. <https://doi.org/10.1111/add.15471>
- Hilbrecht, M., Baxter, D., Abbott, M., Binde, P., Clark, L., Hodgins, D. C., Manitowabi, D., Quilty, L., Spångberg, J., Volberg, R., Walker, D., & Williams, R. J. (2020). The Conceptual Framework of Harmful Gambling: A revised framework for understanding gambling harm. *Journal of Behavioral Addictions*, 9(2), 190–205. <https://doi.org/10.1556/2006.2020.00024>
- Hing, N., Russell, A. M. T., & Hronis, A. (2017). A definition and set of principles for responsible consumption of gambling. *International Gambling Studies*, 1–24. <https://doi.org/10.1080/14459795.2017.1390591>
- Hodgins, D. C. (2021). Personal choice is a nuanced concept – Lessons learned from the gambling field. *Journal of Behavioral Addictions*, 9(4), 876–878. <https://doi.org/10.1556/2006.2020.00086>
- Ioannidis, K., Hook, R., Wickham, K., Grant, J. E., & Chamberlain, S. R. (2019). Impulsivity in Gambling Disorder and problem gambling: a meta-analysis. *europsychopharmacology*, 44(8), 1354–1361. <https://doi.org/10.1038/s41386-019-0393-9>
- Ivanova, E., Magnusson, K., & Carlbring, P. (2019). Deposit Limit Prompt in Online Gambling for Reducing Gambling Intensity: A Randomized Controlled Trial. *Frontiers in Psychology*, 10(MAR), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00639>
- Ivanova, E., Rafi, J., Lindner, P., & Carlbring, P. (2019). Experiences of responsible gambling tools among non-problem gamblers: A survey of active customers of an online gambling platform. *Addictive Behaviors Reports*, 9(October 2018), 100161. <https://doi.org/10.1016/j.abrep.2019.100161>
- Kruize, A., Snippe, J., & Muijnck, J. De. (2021). *Nieuwe meting modernisering kansspelbeleid*. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2021/11/30/tk-bijlage-2-rapport-nieuwe-meting-modernisering-kansspelbeleid-19okt21>



Ladouceur, R., Blaszczynski, A., & Lalande, D. R. (2012). Pre-commitment in gambling: a review of the empirical evidence. *International Gambling Studies*, 12(2), 215–230. <https://doi.org/10.1080/14459795.2012.658078>

Ladouceur, R., Blaszczynski, A., Shaffer, H. J., & Fong, D. (2016). Extending the Reno Model: Responsible Gambling Evaluation Guidelines for Gambling Operators, Public Policymakers, and Regulators. *Gaming Law Review and Economics*, 20(7), 580–586. <https://doi.org/10.1089/gltre.2016.2074>

Langham, E., Thorne, H., Browne, M., Donaldson, P., Rose, J., & Rockloff, M. (2015). Understanding gambling related harm: a proposed definition, conceptual framework, and taxonomy of harms. *BMC Public Health*, 16(1), 80. <https://doi.org/10.1186/s12889-016-2747-0>

Lucar, C., Wiebe, J., & Philander, K. (2013). *Monetary Limits Tools for Internet Gamblers: A Review of their Availability, Implementation and Effectiveness Online*. Responsible Gambling Council. <https://www.responsiblegambling.org/wp-content/uploads/monetary-limits-tools-for-internet-gamblers.pdf>

McNair, S., Chonaire, A. N., & Barry, R. (2021). *Applying behavioural insights to design safer gambling tools Part 1: Anchoring*. <https://www.responsiblegambling.org/wp-content/uploads/monetary-limits-tools-for-internet-gamblers.pdf>

Meerkerk, G., Hammink, A., Mheen, D. van de, & van de Mheen, D. (2015). *De relatie tussen kansspelmarketing en gokken, een literatuuronderzoek [The relation between gambling marketing and gambling, a review of the literature]*. [https://kansspelautoriteit.nl/publish/library/17/de\\_relatie\\_tussen\\_kansspelmarketing\\_en\\_gokken\\_eeen\\_literatuuronderzoek.pdf](https://kansspelautoriteit.nl/publish/library/17/de_relatie_tussen_kansspelmarketing_en_gokken_eeen_literatuuronderzoek.pdf)

Meerkerk, Mheen, D. van de, & Groos, J. van. (2018). *Traditionele loterijen en kansspelproblemen: een risico-evaluatie met behulp van het ASTERIG-instrument en een overzicht van de literatuur*. IVO.

Newall, P. W. S., & Rockloff, M. J. (2022). Promoting safer gambling via the removal of harmful sludge: a view on how behavioural science's 'nudge' concept relates to online gambling. *Addiction*, 117(3), 838–839. <https://doi.org/10.1111/add.15700>

Papineau, E., Lacroix, G., Sévigny, S., Biron, J.-F., Corneau-Tremblay, N., & Lemétayer, F. (2018). Assessing the differential impacts of online, mixed, and offline gambling. *International Gambling Studies*, 18(1), 69–91. <https://doi.org/10.1080/14459795.2017.1378362>

Riley, B. J., Harvey, P., Crisp, B. R., Battersby, M., & Lawn, S. (2021). Gambling-related harm as reported by concerned significant others: a systematic review and meta-synthesis of empirical studies. *Journal of Family Studies*, 27(1), 112–130. <https://doi.org/10.1080/13229400.2018.1513856>

Sulkunen, P., Babor, T. F., Cisneros Örnberg, J., Egerer, M., Hellman, M., Livingstone, C., Marionneau, V., Nikkinen, J., Orford, J., Room, R., & Rossow, I. (2021). Setting Limits: Gambling, Science and Public Policy—summary of results. *Addiction*, *116*(1), 32–40. <https://doi.org/10.1111/add.15241>

Törrönen, J., Samuelsson, E., & Gunnarsson, M. (2020). Online gambling venues as relational actors in addiction: Applying the actor-network approach to life stories of online gamblers. *International Journal of Drug Policy*, *85*(September), 102928. <https://doi.org/10.1016/j.drugpo.2020.102928>

Young, M. M., Hodgins, D. C., Brunelle, N., Currie, S., Dufour, M., Flores-Pajot, M.-C., Paradis, C., & Nadeau, L. (2021). Developing Lower-Risk Gambling Guidelines. In *Canadian Centre on Substance Use and Addiction*. <https://gamblingguidelines.ca/resource/developing-lower-risk-gambling-guidelines-report/>

# Bijlage 1

## COOPERATION REQUEST

**REQUESTING AUTHORITY:** Kansspelautoriteit (NL)

**REQUESTED AUTHORITY:** All EEA Member States' gambling regulatory authorities participating in the Cooperation Arrangement concerning online gambling services

---

**Request reference number:**

**Date of Request:** 9-2-2022

**Deadline for response:** 23 February 2022

---

**Urgency of Request:**      **NO:** X      **YES:** \_\_\_

**If yes, WHY:**

The matter is not seen to be urgent, but we kindly ask for your reply by **18 February 2022**.

**1. Subject matter(s) of the information request (reference may be made to Appendix II of the Cooperation Arrangement):**

Responsible gambling

**2. Purpose of the request:**

Dutch gambling legislation obliges licensed operators of casinos, slot machines, and gambling websites to register and analyze characteristics of the gambling behavior of players, such as frequency and duration of playing. When the result of the analyses indicates hazardous or addictive playing behavior, the gambling operator must contact the player to verify that the player is not having gambling problems or is at risk of developing gambling problems ('affordability check' as part of a 'duty of care'). Furthermore, when opening an

account at a gambling operator's website, the operator is obliged to have players set limits with regard to the maximum time of playing per day, week, or month, the maximum deposit per day, week, or month and the maximum credit on the player account.

The current study aims at operationalizing the indicators of hazardous or addictive playing behavior. The question is what thresholds could be used to differentiate between hazardous or addictive playing, and non-hazardous playing. To put it differently: what thresholds should trigger the gambling operator to contact the player? The study aims to establish specific thresholds of several playing characteristics which should trigger a check by the gambling operator. Furthermore, we want to gain insight in what would be sensible limit settings for players with regard to playing time, deposit, and credit.

Part of the study is an assessment of current practices in European countries. The questionnaire we hope you're willing to complete, is intended to provide insight into the current practice in your country/jurisdiction regarding the fulfillment of the 'duty of care' and 'affordability check' for gambling operators and (monetary) playing limits for players that are in force.

The study is being performed by Gert-Jan Meerkerk PhD, one of the research partners of the Authority. This is a researcher with an academic background and an advisory position at our Authority.

### 3. Description of the request:

The questionnaire is designed in such a way that we hope it is easy for you to fill in with a minimum of time. It could be that you yourself may not be the ideal person for answering the questions. Please feel free to forward the questionnaire to a colleague who is more into the subject. The questionnaire contains three sections. The first is focusing on some background information, the second on the so-called on 'duty of care' and 'affordability check' which should be initiated by gambling operators, and the third on (monetary) playing limits that should be set by players.

#### 1 Background information

1. What is your position in which organization?
  - Position: ...
  - Organization: ...
  - Country or jurisdiction: ...
  - E-mail: ...
2. Can I contact you for further information on this topic?  
Yes/no

Situation concerning online gambling in your country/jurisdiction

3. Is online gambling legalized in your country/jurisdiction?

Yes/no

If Yes: Is there a monopoly of one online gambling operator in your country/jurisdiction?

Yes/no

If not: (approximately) how many gambling operators legally offer online services? Number of legal online gambling operators: ...

## 2 Duty of care or affordability check

4. Does the gambling legislation in your country/jurisdiction provide for a legal 'duty of care' or 'affordability check' for gambling operators? That is, are gambling operators formally obliged to monitor playing behaviour and interfere in case of symptoms of hazardous or addictive playing behaviour?

- If a 'duty of care' or 'affordability check' applies: can you refer us to relevant literature (in English) describing the situation regarding the 'duty of care' or 'affordability check' for gambling operators in your country/jurisdiction? Any written information about how the 'duty of care' for gambling operators in your country/jurisdiction is fulfilled, is welcome.
- If a 'duty of care' or 'affordability check' applies: can you briefly describe what the duty of care in your country/jurisdiction entails? Please describe whether gambling operators are required to record and analyze characteristics of players' gambling behavior, and if so, which characteristics must be recorded and are there any thresholds indicated?

Please indicate in your description if there are different rules for young adults (e.g. 18-23 years old) and/or specific games (e.g. slots).

## 3 (monetary) playing limits

5. Does the gambling legislation in your country/jurisdiction provide for voluntary or mandatory limit settings, such as with regard to playing time or frequency, or with regard to financial aspects (e.g. maximum loss) per session, day, week or month?

- If limit settings apply: can you refer us to relevant literature (in English) which describes the (monetary) playing limits that are in force in your country/jurisdiction? Any written information on how limit setting is worked out in your country/jurisdiction is welcome.
- If limit settings apply: can you briefly describe how limit settings are worked out in your country/jurisdiction?

Please mention in your description:

- o whether limit settings are voluntary or mandatory;
- o for what games the limits are applicable;

- o the nature of the limit (e.g. financial, or concerning playing time or frequency);
- o whether limit settings are set to a certain value by default;
- o the exact height of the limit(s) for different games and/or groups (if applicable);
- o the rationale for the chosen amount, what is it based on? (if applicable);
- o whether there are specific limit settings for certain (vulnerable) groups like young adults;
- o whether there are specific limit settings for certain (high risk) types of games;
- o whether the limits apply per operator or per player;
- o what are the options to change limits.

#### 4 Other

6. Is there anything else that you would like to share that would be useful for our study?

#### 4. Any entities to whom it is anticipated that the information shall be disclosed:

No: \_\_\_

Yes: X

#### If yes, why:

Study is being performed by a research partner of the Authority. This is an independent researcher who, besides an academic position, is appointed by the Authority in an advisory role.

The study itself will not be published. Possibly the results will be shared within the GREF Working Group on responsible gambling.

#### 5. Any specific requirement/arrangement on language:

Dutch of English

#### 6. Any specific requirement/arrangement on expenses:

N/A

**7. Any document(s) attached to the request (in accordance with Gateway of the Requested Authority):**

N/A

**8. Any other information relevant to the request:**

N/A

