



**Kansspelautoriteit**

**Datum**

31 juli 2017

**Ons kenmerk**

10824 / 01.014.456

# Document g.

Verslag van ambtshandelingen d.d. 22 mei 2017

## Verslag met betrekking tot onderzoek van een klacht.

### 1 Toezichthouder

Wij, rapporteurs [REDACTED] en [REDACTED], op grond van het Besluit aanwijzing toezichthouders Kansspelautoriteit 2012 ingevolge artikel 34, lid 1 van de Wet op de kansspelen (Wok) aangewezen als zijnde belast met het toezicht op de naleving van het bij of krachtens die wet bepaalde, met uitzondering van titel VA, paragraaf 2, verklaren het volgende:

### 2 Aanleiding onderzoek

Op 23 april 2017 is er door een speler een klacht over de juiste werking van een speelautomaat ingediend via de website van de Kansspelautoriteit (Ksa). Met het oog op de publieke doelen van de Ksa is in het kader van risico gestuurd toezicht een onderzoek ingesteld.

### 3 Doel onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om na te gaan of de betreffende speelautomaat conform het toegelaten model staan opgesteld.

### 4 Legitimatie

Wij, rapporteurs, hebben ons op de locatie van onderzoek, gelegitimeerd als toezichthouder van de Kansspelautoriteit.

### 5 Verslag onderzoek

Op woensdag 10 mei 2017 is de onder punt 5.1 genoemde locatie bezocht.

#### 5.1 WIN Casino Domoweg 3 te 9411 TX Beilen

Wij, rapporteurs, betraden op 10 mei 2017 omstreeks 12.30 uur, het voor publiek toegankelijke pand gelegen aan de Domoweg 3, 9411 TX Beilen, alwaar is gevestigd WIN Casino. Wij zagen bij binnenkomst een ruimte waarin meerdere speelautomaten stonden opgesteld.

#### 5.2 Onderzoek aan speelautomaat 'Volle Bak'

Van de in voornoemde locatie opgestelde speelautomaten heb wij, rapporteurs, de kansspelautomaat, genaamd 'Volle Bak' met het toelatingsnummer TS7464-0055, onderzocht op software en hardware. Uit dit onderzoek, wat is uitgevoerd met de bij de Ksa in gebruik zijnde toezichtmethodiek, is gebleken dat de aangetroffen software en hardware conform het toegelaten model daarvan was.

Tevens zagen wij dat op de aangetroffen speelautomaat een sticker was aangebracht met daarop de naam en het exploitatienummer van een exploitant met een actieve vergunning van de Ksa, te weten; Entergaming Facilities BV met exploitatienummer 1773.

#### 5.3 Overig onderzoek n.a.v. klacht kenmerk met 01.008.466

Wij, rapporteurs, hebben een gesprek gehad met de heer [REDACTED], locatiemanager en de indiener van de klacht. Wij hebben bij het gesprek met de heer [REDACTED] aangegeven dat de exploitant (i.c. de vergunninghouder) zelf moet voldoen aan de zorgplicht, zoals aangegeven in artikel 4a, lid 1, van de Wet op de kansspelen en het Besluit werving, reclame en preventie kansspelverslaving. Tevens hebben wij aangegeven dat de exploitant, door het toestaan van het reserveren van speelautomaten, juist faciliteert in het doorspelen op speelautomaten en daarbij de kansspelverslaving bevordert, hetgeen niet strookt met de zorgplicht. De heer [REDACTED] gaf aan dat er diverse gesprekken zijn geweest met de klager en dat dit ook is vastgelegd. Hierop hebben wij afschrift gevraagd van deze gesprekken. Vervolgens worden er 2 e-mails getoond waarin is aangegeven dat er vanaf medio 2015 gesprekken plaatsvinden met de klager.

Wij, rapporteurs, hebben zowel aan de heer [REDACTED] als aan de klager verteld dat in de loop van volgende week de uitslag zal worden doorgegeven.

### 6 Beoordeling

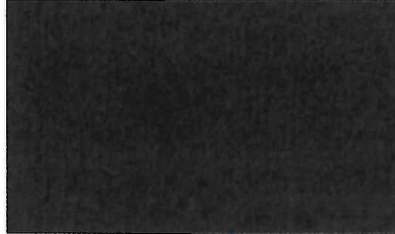
Gelet op de aangetroffen situatie zoals hierboven beschreven, concludeer wij, rapporteurs, dat op de bezochte locatie speelautomaten stonden opgesteld waarop, door middel van een

## Dossier 10787

op de speelautomaten aangebrachte sticker, de bedrijfsnaam 'Entergaming facilities BV' en '1773' vermeld werden. Uit de vastgelegde gegevens met betrekking tot de software en de hardware kan worden geconcludeerd dat onderzochte speelautomaat conform het toegelaten model stond opgesteld.

Aldus hebben wij dit verslag naar waarheid opgemaakt, te Den Haag op maandag 22 mei 2017.

Toezichthouders,



### **7 Bijlagen**

Alle documenten betreffende het onderzoek zijn onder dossiernummer 10787 in Synergy geplaatst.