



Kansspelautoriteit

LEIDRAAD ZORGPLICHT

Versie 1.0

Datum	11 maart 2019
Status	Consultatie

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	3
2. INFORMATIEVOORZIENING	5
Maatregel 1	5
Maatregel 2	8
3. TOEGANG	10
Maatregel 3	10
Maatregel 4	12
4. VERANTWOORDE DEELNAME	14
Maatregel 5	14
Maatregel 6	17
Maatregel 7	18
Maatregel 8	20
Maatregel 9	23
5. KLACHTEN OVER/BEËINDIGING VAN DEELNAME	24
Maatregel 10	24
Maatregel 11	25
BIJLAGE – Overzichtstabel maatregelen per type kansspel	26

1. INLEIDING

De zorgplicht

Consumenten die willen deelnemen aan kansspelen zijn zelf verantwoordelijk voor hun handelen. Desalniettemin rust op de kansspelvergunninghouder de verplichting om consumenten juiste en betrouwbare informatie te leveren, eerlijke voorwaarden te hanteren en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen. Dit alles wordt ook wel de zorgplicht genoemd.

Waarom een leidraad over de zorgplicht?

De Kansspelautoriteit (hierna: Ksa) heeft tijdens gesprekken in 2017/2018 over de invulling van 'responsible gambling' geconstateerd dat er grote onderlinge verschillen bestaan als het over de invulling van de zorgplicht gaat. Daarbij concludeert de Ksa in algemene zin dat onvoldoende invulling wordt gegeven aan de zorgplicht. Zo wordt vaak pas ingegrepen als daadwerkelijk al sprake is van onmatige deelname en komt het bijvoorbeeld nog voor dat deelname aan een kansspel moeilijk kan worden stopgezet, bijvoorbeeld een abonnement op een loterij.

Dat vaak onvoldoende invulling wordt gegeven aan de zorgplicht, komt mede doordat de huidige wettelijke bepalingen uit de Wet op de kansspelen (hierna: Wok) vrij summier zijn. Bovendien gelden deze vereisten alleen voor vergunninghouders van kansspelen die sneller kunnen leiden tot kansspelverslaving: de zogenoemde short odds-kansspelen.

Verhouding tot Handleiding Zorgplicht

Deze *Leidraad Zorgplicht* vervangt de 'Handleiding Zorgplicht' uit 2016. Deze handleiding is namelijk erg op hoofdlijnen, heeft niet betrekking op *alle* kansspelmarkten, gaat alleen over verslavingspreventie en niet tevens over consumentenbescherming¹.

Status Leidraad Zorgplicht

Het bovenstaande heeft geleid tot deze leidraad, de *Leidraad Zorgplicht*. Het doel van dit document is om richting te geven aan de markt voor de maatregelen en voorzieningen die zij kunnen treffen om invulling aan de zorgplicht te geven.² Vergunninghouders kunnen afwijken van de leidraad; andere maatregelen zijn ook denkbaar. Ze moeten dan wel kunnen aantonen dat ze voldoende invulling aan de zorgplicht geven.

Grondslag Leidraad Zorgplicht

Deze leidraad is gebaseerd op *best practices*³, toezichtervaring, formele besluiten, wetenschappelijke inzichten, de Wok, de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) en beleid van andere toezichthouders. Verder zijn de maatregelen uit deze leidraad gedeeltelijk ontleend aan artikelen uit de Wet Kansspelen op afstand. De Eerste Kamer stemde 19 februari 2019 in met deze wet.

Op wie is deze leidraad van toepassing?

Niet alle maatregelen uit deze leidraad zijn van toepassing op iedereen die een vergunning heeft om kansspelen aan te bieden (vergunninghouders). Welke maatregel voor welk kansspel van toepassing is, staat steeds aangegeven onder het kopje 'Geldt voor'. De verslavingsgevoeligheid en aard van het kansspel bepaalt of een maatregel al dan niet van toepassing is⁴.

¹ Deze leidraad treedt in de plaats van de Handleiding Zorgplicht en deze komt hiermee te vervallen.

² Maatregelen met betrekking tot reclame- en werving worden hier specifiek niet genoemd, deze maatregelen zijn terug te vinden in de Leidraad reclame voor kansspelen.

³ O.a.: 'Commission Recommendation on principles for the protection of consumers and players of online gambling services and for the prevention of minors from gambling online', European Commission, Brussels, C(2014) 4630/3. 'The Framework, principles and standards to which EGBA member operations annually subscribe, commit and adhere to', EGBA, February 2011. Williams, R.J., West, B.L., & Simpson, R.I. (2012). *Prevention of Problem Gambling: A Comprehensive Review of the Evidence, and Identified Best Practices*. Report prepared for the Ontario Problem Gambling Research Centre and the Ontario Ministry of Health and Long Term Care. Oktober 1, 2012.

⁴ Zie ook: D.E. de Bruin (2017), *Assessment verslavingsgevoeligheid Nederlandse kansspelaanbod*, Den Haag/Utrecht: Kansspelautoriteit/CVO Research & Consultancy

De verslavingsgevoeligheid van kansspelproducten varieert. Het risico van deelname aan eenmalige loterijen (art. 3 Wok), winkelweekacties (art. 7b Wok) en kleine kansspelen zoals bingo (art. 7d Wok), is vaak relatief klein. Daarom geldt deze leidraad voor vergunninghouders van kansspelen in speelhallen, voor aanbieders van sportwedenschappen, voor de vestigingen van Holland Casino en voor de meerjarige loterijen, inclusief krasloten en lotto's. Voor zogenoemde arcadehallen en ambulante kermissen geldt een andere basis voor het toezicht. Voor kansspelautomaten in de horeca worden op een later moment maatregelen opgesteld.

Per wanneer zijn de maatregelen uitgangspunt voor het toezicht?

De Ksa realiseert zich dat in de leidraad veel maatregelen zijn opgenomen. Om de vergunninghouders tijd te geven alle maatregelen uit te voeren, gaat de Ksa er vanuit dat maatregelen die op dit moment al duidelijk blijken uit de 'Handleiding Zorgplicht' al overgenomen zijn. Van nieuwe maatregelen verwacht de Ksa dat vergunninghouders daar op termijn aan zullen voldoen. Daarom staat per iedere maatregel beschreven wanneer de Ksa verwacht dat vergunninghouders deze hebben ingevuld.

Hoe wordt de leidraad actueel gehouden?

De Leidraad zorgplicht is een 'levend' document. Als regelgeving wijzigt, de rechter een relevante uitspraak doet, kansspelaanbod wijzigt of sprake is van voortschrijdend inzicht, wordt het document aangepast. Daarom is het van belang om altijd te controleren of de meest recente versie wordt gebruikt. Die is te vinden op www.kansspelautoriteit.nl.

2. INFORMATIEVOORZIENING

Maatregel 1

De vergunninghouder informeert op een duidelijke en passende wijze over het kansspelaanbod. Ook geeft de vergunninghouder informatie over de risico's die verbonden zijn aan kansspelen en de wijze waarop de consument verantwoord kan spelen.

Geldt voor:

- *Goededoelenloterijen (art. 3 Wok)*
- *Staatsloterij (art. 9 Wok)*
- *Instantloterij (art 14b Wok)*
- *Sportwedenschappen (art. 16 Wok)*
- *Totalisator (art. 24 Wok)*
- *Lotto (art. 27b Wok)*
- *Speelcasino's (art. 27g Wok)*
- *Speelautomaten (titel VA Wok)*

Ingevuld per: 1 september 2019

Wettelijke grondslag:

- *Art. 4a Wet op de kansspelen*
- *Art. 5 van de Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen*
- *Wet handhaving consumentenbescherming*
- *Art. 6:193b Burgerlijk Wetboek*
- *Art. 6:230l Burgerlijk Wetboek*
- *Art. 6:230m Burgerlijk Wetboek*

Vergunningvoorschrift:

- *Art. C2 en D1-D7 Niet-incidentele artikel 3 loterijvergunningen*
- *Art. C2 en D1 Vergunning Instantloterij 2017-2021*
- *Art. C2 en D1-D7 Beschikking Staatsloterij*
- *Art. C2 en D1-D6 Vergunning Totalisator 2017-2022*
- *Art. C2 en D1-D7 Vergunning Lotto 2017-2021*
- *Art. C2 en D1-D6 Vergunning Sportprijsvragen 2017-2021*
- *Art. 15 lid 1 Beschikking Casinospelen 1996*

Algemene informatie

De consument moet een weloverwogen keuze kunnen maken of hij wil deelnemen aan kansspelen en bij welke vergunninghouder. Hiervoor moet de consument over voldoende informatie beschikken. De vergunninghouder moet de consument daarom ten minste informeren over:

- De kenmerken van het kansspel, waaronder de verschillende spelopties en de wijze waarop de winnaar wordt bepaald (speluitleg);
- de voorwaarden voor deelname;
- de kosten voor deelname;
- of er sprake is van een eenmalige deelneming dan wel doorlopende deelneming tot wederopzegging;
- de prijzen en de inhouding van de kansspelbelasting;
- de statistische kans op winst;
- hoe de privacy van deelnemers wordt gewaarborgd;
- de omvang en de bestemming van de opbrengsten van het kansspel;
- waar de consument terecht kan voor vragen, klachten en opzegging.

Afhankelijk van regelgeving en de vergunning kunnen er ook nog andere informatieverplichtingen gelden.

Informatie over de risico's van het kansspel

De consument moet uit informatie van de vergunninghouder direct kunnen opmaken wat zijn winkans is en ook wat het risico is dat hij zijn geld kan verliezen. Dit staat los van de verplichting de slogan 'Speel bewust 18+' duidelijk zichtbaar te voeren. Dit kan bijvoorbeeld door op de website (voor aankoop) aan de consument te tonen dat hij bij deelname aan het kansspel (een gedeelte van) zijn inleg hoogstwaarschijnlijk zal verliezen.

De vergunninghouder moet de consument daarnaast ook informeren over de risico's die het gevolg kunnen zijn van deelname aan het kansspel (zoals bijvoorbeeld geldproblemen of sociale problemen) en de wijze waarop die vermeden kunnen worden. De consument moet kennis kunnen nemen van mogelijk negatieve gevolgen van deelname aan het aangeboden kansspel. Ook moet de vergunninghouder de consument informeren over de wijze waarop hij op verantwoorde wijze kan spelen. De mate en inhoud van de informatie moet uiteraard in verhouding staan met de verslavingsgevoeligheid en aard van het aangeboden kansspel. De vergunninghouder moet verder ook informatie verstrekken over in ieder geval:

- de categorieën personen aan wie geen kansspelen worden aangeboden;
- het gevoerde verslavingspreventiebeleid;
- de mogelijkheden van tijdelijke zelfuitsluiting van deelname aan kansspelen.

Verder moet de vergunninghouder op duidelijke en begrijpelijke wijze toegang bieden tot:

- informatie over de risico's van deelname aan kansspelen en verantwoord spelen;
- een zelftest.

Vereisten voor informatie

Duidelijke en begrijpelijke informatie

De informatie van de vergunninghouder moet actueel, duidelijk en begrijpelijk zijn. Consumenten moeten op taalniveau B1 worden aangesproken. Het taalniveau B1 is eenvoudig Nederlands dat de meeste Nederlanders begrijpen.

Toegankelijkheid informatie

De informatie die de vergunninghouder geeft moet eenvoudig vindbaar zijn voor consumenten. Bij websites moet de verplichte informatie op de hoofdpagina van de website staan. Er moet in elk geval een duidelijk zichtbare link naar deze informatie aanwezig zijn. Verder moet vanaf iedere pagina van de website toegang tot de verplichte informatie worden geboden.

In fysieke ruimtes, zoals speellocaties of winkels waar loten kunnen worden gekocht, moet de verplichte informatie duidelijk zichtbaar zijn. Consumenten moeten de informatie gemakkelijk kunnen bekijken. De vergunninghouder moet de informatie daarom aanbieden op een zichtbare plaats waar consumenten langs moeten lopen, bijvoorbeeld de ingang of de kassa. De informatie alleen in de toiletruimte aanbieden is dus onvoldoende. De informatie kan bestaan uit foldermateriaal van derden of eigen foldermateriaal met eventueel verwijzingen naar de eigen website.

Misleiding

Op het moment dat de vergunninghouder consumenten onvoldoende in staat stelt om een weloverwogen keuze te maken, kan er sprake zijn van misleiding. Ter verduidelijking hiervan enkele voorbeelden:

1. Niet transparant zijn over specifieke kenmerken van aangeboden kansspelen

Informatie kan misleidend zijn als de vergunninghouder niet transparant is over het spelaanbod. Een voorbeeld hiervan is dat niet per spel expliciet is aangegeven wat de statische kans is op winst, of dat scenario's worden weergegeven die een onjuist beeld schetsen van het kansspel. Denk hierbij aan een scenario waarin iedere deelnemer zal winnen, terwijl dit feitelijk niet gebeurt. Verder mag de vergunninghouder niet de indruk wekken dat het kansspel bepaalde kenmerken bezit, terwijl dat in werkelijkheid niet het geval is. Denk hierbij aan kenmerken waardoor de consument kan denken dat hij invloed heeft op de uitkomst van het kansspel, terwijl dit feitelijk niet kan.

2. Niet transparant zijn over kosten

Informatie kan misleidend zijn als de vergunninghouder onvoldoende transparant is over de kosten van deelname. Dit ontstaat bijvoorbeeld als deelname aan een kansspel is omschreven als 'gratis', 'kosteloos', of 'voor niets', terwijl dat niet het geval is. De kosten van deelneming moeten volledig transparant zijn, er mogen dus geen verborgen kosten zijn.

3. Niet transparant zijn over de prijzen

Informatie over de prijzen kan misleidend zijn als de vergunninghouder niet transparant is over de prijzen en de inhouding van kansspelbelasting. Dit ontstaat bijvoorbeeld doordat niet wordt vermeld wat de prijzen zijn of dat er nog inhouding van kansspelbelasting plaatsvindt.

4. Onterecht verwijzen naar gezaghebbende partijen

Informatie kan misleidend zijn als er onterecht wordt verwezen naar een gezaghebbende partij en hier een bepaalde zekerheid aan wordt gekoppeld. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de naam van de Kansspelautoriteit wordt genoemd en deze is gekoppeld aan zekerheid. Het is ook niet toegestaan te suggereren dat de Kansspelautoriteit het kansspel of de vergunninghouder aanbeveelt of ondersteunt. De vergunninghouder mag wel aangeven in het bezit te zijn van een vergunning van de Kansspelautoriteit.

5. Onevenwichtige informatieverstrekking

Informatie kan misleidend zijn als de positieve kenmerken van deelname aan het kansspel meer worden benadrukt dan de negatieve kenmerken en/of gevolgen. Misleiding vindt ook plaats als scenario's worden beschreven dan wel worden weergegeven die een onjuist of een onvolledig beeld geven van de werkelijkheid geven. De vergunninghouder mag bijvoorbeeld niet de indruk wekken dat het winnen van een prijs zeker is, terwijl daarop slechts een kans bestaat.

Maatregel 2

Als de vergunninghouder algemene voorwaarden hanteert, dan moeten die duidelijk en begrijpelijk zijn en geen bepalingen bevatten die onredelijk zijn.
Geldt voor: <ul style="list-style-type: none">• <i>Goededoelenloterijen (art. 3 Wok)</i>• <i>Staatsloterij (art. 9 Wok)</i>• <i>Instantloterij (art 14b Wok)</i>• <i>Sportwedenschappen (art. 16 Wok)</i>• <i>Totalisator (art. 24 Wok)</i>• <i>Lotto (art. 27b Wok)</i>• <i>Speelcasino's (art. 27g Wok)</i>• <i>Speelautomaten (titel VA Wok)</i>
Ingevuld per: 1 september 2019
Wettelijke grondslag: <ul style="list-style-type: none">• <i>Wet handhaving consumentenbescherming</i>• <i>Art. 6:217 Burgerlijk Wetboek</i>• <i>Art. 6:236 Burgerlijk Wetboek</i>• <i>Art. 6:237 Burgerlijk Wetboek</i>
Vergunningvoorschrift: <ul style="list-style-type: none">• <i>Art. D1 Niet-incidentele artikel 3 loterijvergunningen</i>• <i>Art. D1 Beschikking Staatsloterij</i>• <i>Art. D1 Vergunning Instantloterij 2017-2021</i>• <i>Art. D1 Vergunning totalisator 2017-2022</i>• <i>Art. D1 Vergunning Lotto 2017-2021</i>• <i>Art. D1 Vergunning sportprijsvragen 2017-2021</i>

Inhoud algemene voorwaarden

In de algemene voorwaarden kan de vergunninghouder verschillende zaken regelen met betrekking tot de overeenkomst met de consument. Dit gebeurt meestal in de vorm van een deelnemersreglement. De bepalingen in de algemene voorwaarden kunnen bijvoorbeeld gaan over de betaling aan de kansspelaanbieder, minimumleeftijd, wijze van uitbetaling, beëindigen van deelname, en aansprakelijkheid.

In bepaalde gevallen wordt er ook gebruik gemaakt van zogenaamde 'huisregels'. Deze huisregels moeten ook aan de onderstaande invulling voldoen.

Consumentvriendelijk

Algemene voorwaarden zijn juridisch van aard en zijn voor veel consumenten lastig te lezen. De vergunninghouder kan daarom gebruikmaken van een zogenaamde versimpelde versie van de voorwaarden (een consumentvriendelijke samenvatting), zodat de consument op een laagdrempelige wijze wordt geïnformeerd. De vergunninghouder kan ook eventueel werken met een 3-stapsmodel op zijn website: een pagina met de belangrijkste informatie, een pagina met beperkte achtergrondinformatie, en een pagina met de volledige juridische tekst.

De algemene voorwaarden moeten in ieder geval consumentvriendelijk zijn. Dit wil zeggen dat voorwaarden duidelijk en begrijpelijk moeten zijn. Met taalniveau B1 worden de meeste consumenten bereikt.

Verder mogen de algemene voorwaarden geen onredelijke bepalingen bevatten die op de zwarte⁵ of grijze lijst⁶ van het Burgerlijk Wetboek staan. Op de zwarte lijst staan bepalingen die niet opgenomen mogen worden in de algemene voorwaarden. Op de grijze lijst staan bepalingen die zich op de grens begeven van wat redelijk is.

⁵ Artikel 6:236 Burgerlijk Wetboek

⁶ Artikel 6:237 Burgerlijk Wetboek

Vindbaarheid

De vergunninghouder moet ervoor zorgen dat de algemene voorwaarden gemakkelijk vindbaar zijn. Hierbij wordt in ieder geval verwacht dat de voorwaarden op zowel de website van de vergunninghouder als in de speellocatie te bekijken zijn. Verder moeten consumenten de algemene voorwaarden kunnen bewaren. Dit betekent dat de vergunninghouder de algemene voorwaarden op locatie moet verstrekken of gratis per e-mail dan wel post moet toesturen, indien de consument daar om vraagt.

3. TOEGANG

Maatregel 3

De vergunninghouder stelt de consument in staat zijn persoonlijke grenzen te bepalen en te bewaken.
Geldt voor: <ul style="list-style-type: none">• <i>Weddenschappen die langs elektronische weg worden aangeboden (op grond van art. 16 en 24 Wok): sportweddenschappen en totalisator</i>• <i>Speelcasino's (art. 27g Wok)</i>• <i>Speelautomaten (titel VA Wok)</i>
Ingevuld per: 1 januari 2020
Wettelijke grondslag: <ul style="list-style-type: none">• <i>Artikel 4a lid 1 Wok</i>
Vergunningvoorschrift: <ul style="list-style-type: none">• <i>Art. A1 onder d en art. C2 Vergunning Sportprijsvragen 2017-2021</i>• <i>Art. A1 onder c en art. C2 Vergunning Totalisator 2017-2022</i>

Belang van speellimieten

Uit de wetenschappelijke literatuur blijkt dat het instellen van speellimieten, zowel in tijd als in geld, verantwoord speelgedrag bevordert.⁷ Ook is gebleken dat het instellen van een speellimiet door 70 procent van de gebruikers als positief wordt ervaren⁸. Spelers die een maximum te besteden bedrag of een maximum speelduur hebben ingesteld, blijken ook inderdaad hun speelgedrag beter onder controle te houden.

Generieke versus persoonlijke limieten

Generieke (algemene) limieten die in het buitenland veelal worden toegepast, hebben een beperkt effect. De reden hiervoor is dat het belangrijk is dat consumenten, voordat zij deelnemen aan kansspelen op afstand, nadenken over de grenzen die zij zichzelf willen opleggen. Het door consumenten ingevulde profiel in combinatie met de overige signalen omtrent (mogelijk) onmatig speelgedrag, maken het voor de vergunninghouder mogelijk om consumenten aan te spreken op het speelgedrag bij overschrijding van de door henzelf gestelde grenzen.

Bewaken persoonlijke limieten

Het ligt voor de hand dat een vergunninghouder die sportweddenschappen via 'e-commerce' aanbiedt, de consument voorafgaand aan de eerste deelname een spelersprofiel laat invullen. De consument geeft hierin de grenzen van zijn speelgedrag aan.⁹ De vergunninghouder die sportweddenschappen via 'e-commerce' aanbiedt kan dit relatief eenvoudig koppelen aan het spelersaccount. Voor speelautomaten en speelcasino's ligt deze werkwijze niet voor de hand. Deze vergunninghouders zouden de consument een digitaal hulpmiddel (bijvoorbeeld een app) kunnen bieden dat helpt bij het bewaken van persoonlijke limieten.

⁷ A. Blaszczynski e.a. (2011), *Responsible Gambling: General Principles and Minimal Requirements*, Springer Science + Business Media

⁸ De Bruin, D.E. (2015). *Kansspelverslaving, risico's en preventie. Literatuuronderzoek naar de risico's van kansspelen en de aard en effectiviteit van preventieve maatregelen*. Utrecht: CVO – Research & Consultancy, p. 50 en 63.

⁹ Los van de persoonlijke grenzen van de speler zijn de grenzen voor het spelaanbod zoals bepaald in wet- en regelgeving van toepassing.

Toepassing van speellimieten

Het is van belang dat de speellimieten voorafgaand aan het invullen standaard op nul staan en niet bijvoorbeeld op het maximum dat is toegestaan. Zo wordt niet (on)bewust gestuurd om de limiet op een bepaald niveau te zetten. Door de speellimiet op nul te zetten, moet de consument zelf bedenken wat zijn persoonlijke limiet is.

Bij de concrete toepassing van persoonlijke speellimieten bestaan verschillende mogelijkheden. Zo kan bij e-commerce het maximum aantal aanmeldingen, het maximaal aantal stortingen op een spelersrekening of het maximale tegoed op een spelersrekening worden ingevuld. Voor speelautomaten en speelcasino's kan bijvoorbeeld worden gewerkt met een maximale verblijfsduur op een speellocatie, maximaal te besteden geld, en het maximaal aantal bezoeken per week.

Maatregel 4

De vergunninghouder voert een sluitend toegangsbeleid op alle speellocaties en deelnamebeleid voor de aangeboden kansspelen.

Geldt voor:

- Goededoelenloterijen (art. 3 Wok)
- Staatsloterij (art. 9 Wok)
- Instantloterij (art 14b Wok)
- Sportwedenschappen (art. 16 Wok)
- Totalisator (art. 24 Wok)
- Lotto (art. 27b Wok)
- Speelcasino's (art. 27g Wok)
- Speelautomaten (titel VA Wok)

Ingevuld per: 1 januari 2020

Wettelijke grondslag:

- Art. 14d Wok (instantloterij)
- Art. 20 Wok (totalisator)
- Art. 27e Wok (lotto)
- Art. 27j Wok (speelcasino's)
- Art. 2a Kansspelenbesluit (goede doelen loterijen)
- Art. 15 Speelautomatenbesluit (speelautomaten)

Vergunningvoorschriften:

- Art. C1 Beschikking Staatsloterij
- Art. C1 Vergunning Instantloterij 2017-2021
- Art. C1 Vergunning Lotto 2017-2021
- Art. C1 Niet-incidentele artikel 3 loterijvergunningen
- Art. C1 Vergunning Sportprijsvragen 2017-2021
- Art. C1 Vergunning Totalisator 2017-2022
- Art. 11 en art. 12 lid 1 onder a Beschikking Casinospelen 1996

Sluitend beleid

De vergunninghouder zorgt ervoor dat consumenten jonger dan 18 jaar en consumenten die zijn uitgeschreven van deelname niet kunnen deelnemen.

Toegang alleen boven de 18 jaar

De vergunninghouder beschikt over een sluitende controle ter voorkoming van deelname door minderjarigen. Deze controle moet een integraal onderdeel zijn van de bedrijfsprocessen van de vergunninghouder. Dit helpt ook bij het voorkomen dat reclame door vergunninghouders van speelautomaten en speelcasino's wordt ontvangen door jongvolwassenen.¹⁰

Geen toegang voor personen die (tijdelijk) zijn uitgesloten van deelname

De vergunninghouder moet over een sluitende controle beschikken om te voorkomen dat consumenten die (tijdelijk) zijn uitgesloten van deelname toch kunnen deelnemen.

Controle bij aanbod langs elektronische weg

Bij kansspelaanbod via elektronische weg moet de vergunninghouder over een technische voorziening beschikken waarmee de leeftijd van de deelnemers zonder enige twijfel vast kan worden gesteld. Dat moet voorafgaand aan de deelname plaatsvinden. Uitbetaling mag alleen plaatsvinden als zeker is dat de betaling wordt gedaan aan een consument van wie de leeftijd is vastgesteld.

¹⁰ Zie art. 2 lid 4 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.

Controle bij landbased aanbod

In fysieke ruimtes, zoals speellocaties en winkels, moet voorafgaand aan deelname de leeftijd gecontroleerd worden aan de hand van een geldig identiteitsbewijs, tenzij op een andere betrouwbare wijze kan worden vastgesteld dat de consument niet minderjarig is. Dit kan bijvoorbeeld door een digitale leeftijdscontrole door middel van gezichtsherkenning die is ingesteld op 25 jaar¹¹. Uitbetaling mag alleen plaatsvinden aan een consument van wie de leeftijd is vastgesteld.

Bij speelautomatenhallen geldt het aanvullende vereiste van het toegangsbewijs¹². Alleen nadat de speelhal heeft vastgesteld dat een consument meerderjarig is, mag er een toegangsbewijs afgegeven worden. Het toegangsbewijs is vormvrij. Ieder uit te geven toegangsbewijs moet wel een uniek nummer hebben.

Leeftijdseis prominent zichtbaar

Er mag geen enkele onduidelijkheid bestaan over de leeftijdsgrens voor kansspelen. Gelet hierop moet de 18+-eis prominent zichtbaar zijn. Dit betekent voor fysieke speellocaties dat het leeftijdsvereiste bij of naast de deur moet worden weergegeven. Bij aanbod via elektronische weg moet de 18+-eis te allen tijde prominent op de internetpagina zichtbaar zijn. Verder moet op fysieke deelnamebewijzen het leeftijdsvereiste vermeld worden.

¹¹ Hierbij wordt aangesloten bij de handelswijze van de verkoop van alcohol en tabak – onder de 25 jaar moet er een geldig identiteitsbewijs getoond worden.

¹² Artikel 30g en 30u Wok en artikel 15 Speelautomatenbesluit.

4. VERANTWOORDE DEELNAME

Maatregel 5

De vergunninghouder beschikt over een schriftelijk preventiebeleid. Daarin moet staan welke maatregelen en voorzieningen er zijn om gokverslaving zoveel mogelijk te voorkomen. Het verdient aanbeveling dit beleid te ontwikkelen, toe te passen en te onderhouden na advisering door deskundigen op het gebied van verslavingspreventie.

Geldt voor:

- *Goededoelenloterijen (art. 3 Wok)*
- *Staatsloterij (art. 9 Wok)*
- *Instantloterij (art. 14b Wok)*
- *Sportwedenschappen (art. 16 Wok)*
- *Totalisator (art. 24 Wok)*
- *Lotto (art. 27b Wok)*
- *Speelcasino's (art. 27g Wok)*
- *Speelautomaten (titel VA Wok)*

Ingevuld per: 1 september 2019

Wettelijke grondslag:

- *Art. 30d lid 1 Wok (speelautomaten, houder aanwezigheidsvergunning)*
- *Art. 4a lid 1 Wok (overige vergunninghouders)*

Vergunningvoorschrift:

- *Art. C2 Beschikking Staatsloterij*
- *Art. C2 Vergunning Instantloterij 2017-2022*
- *Art. C2 Vergunning Lotto 2017-2021*
- *Art. C2 Niet-incidentele artikel 3 loterijvergunningen*
- *Art. C2 Vergunning Sportprijsvragen 2017-2021*
- *Art. C2 Vergunning Totalisator 2017-2022*
- *Art. 15 lid 1 Beschikking Casinospelen 1996*
- *Door gemeenten opgenomen voorschrift(en) in de aanwezigheidsvergunning*

Preventiebeleid

De vergunninghouder moet aantoonbaar over een (verslavings)preventiebeleid beschikken. Daarin moet staan welke maatregelen en voorzieningen zijn getroffen om gokverslaving aan de aangeboden kansspelen zoveel mogelijk te voorkomen. In het (verslavings)preventiebeleid moet onderscheid gemaakt worden tussen drie categorieën van consumenten: recreatieve spelers, risicospelers en probleemspeleers.

Recreatieve spelers zien het kansspel vooral als een spel, waarbij er niet of nauwelijks sprake is van verslaving of kans op verslaving. Bij recreatieve spelers gaat het vooral om goede en eerlijke voorlichting over het kansspel in kwestie.

Risicospelers zijn spelers die risicovol speelgedrag vertonen. Deze spelers vertonen dus enige kenmerken van gokverslaving. Bij deze consumenten is de preventie vooral gericht op interventie door de vergunninghouder en op het motiveren tot matiging van speelgedrag.

Kenmerkend aan **probleemspeleers** is dat ze een aanhoudende en toenemende drang hebben tot spelen. Bij deze consumenten moet stoppen met spelen en toeleiding naar behandeling van hun problematische speelgedrag inzet van het preventiebeleid zijn.

Vanuit preventieoogpunt is, naast de groep van probleemspeleers, vooral de groep van risicospelers relevant. Zij lopen het risico om probleemspeleer te worden. Actieve invulling van de zorgplicht betekent dat de vergunninghouder juist van deze groep het speelgedrag observeert en zo nodig ingrijpt door te sturen op matiging van het speelgedrag of tijdelijke uitsluiting van het spel.

Naast apart beleid voor risicospelers en probleemspeleers ontwikkelt de vergunninghouder ook beleid voor kwetsbare consumenten. Hierin beschrijft de vergunninghouder welke consumenten worden aangemerkt als kwetsbaar en hoe wordt voorkomen dat verleidingstechnieken om te

spelen juist op hen worden verricht. Bij kwetsbare consumenten kan onder andere gedacht worden aan consumenten die (tijdelijk) zijn uitgesloten van deelname. Voorbeelden van verleidingstechnieken zijn het verstrekken van een loyaltykaart en (gerichte) reclame- of bonusacties.

De wijze waarop de vergunninghouder invulling geeft aan de informatieverplichting over de risico's van kansspelen (zie maatregel 1), de wijze waarop het toegangsbeleid is vormgegeven (zie maatregel 4) en de wijze waarop de vergunninghouder zo nodig ingrijpt in het speelgedrag (zie maatregel 7) komen in ieder geval aan de orde in het verslavingspreventiebeleid.

Preventiebeleid bij minder risicovolle kansspelen

Hoewel alle kansspelen in potentie risicovol zijn en het beschikken over preventiebeleid daarom een voorwaarde is, moet het (verslavings)preventiebeleid van de vergunninghouder in verhouding staan tot de verslavingsgevoeligheid van het aangeboden kansspel. Dat betekent dat vergunninghouders van loterijen een minder uitgebreid beleid hoeven op te stellen en dat zij zich bijvoorbeeld meer richten op spelers die deelnemen met een groot aantal loten. Zij zouden voor beleidsadvies te rade kunnen gaan bij deskundigen op het gebied van budgetbeheersing in plaats van bij adviseurs op het gebied van verslavingszorg/-preventie. De vergunninghouder moet zelf een analyse maken van de risico's van zijn kansspelen en de mate waarin er aandacht moet zijn voor deze risico's en maatregelen en voorzieningen die daarbij passend zijn.

Jongvolwassenen

In het verslavingspreventiebeleid moet ook staan hoe spelers in de leeftijdsgroep 18-23 (jongvolwassenen) beschermd worden. Jongvolwassenen behoren tot de groep kwetsbare spelers. Ze mogen deelnemen aan kansspelen, maar moeten vanwege hun kwetsbare karakter extra beschermd worden tegen (de ontwikkeling van) gokverslaving.

Loyalty en/of bonussen

Als de vergunninghouder een loyaltyprogramma heeft en/of bonussen aanbiedt, moet in het beleid beschreven zijn hoe zich dit verhoudt tot het voorkomen van gokverslaving. Het aanbieden hiervan kan namelijk langer of meer spelen in de hand werken.

Alcohol

Er bestaat een relatie tussen drankgebruik en (problematisch) gokgedrag. Beperkingen op het gebruik van alcohol tijdens deelname aan kansspelen dragen dan ook significant bij aan het terugbrengen van de schade als gevolg van gokken.¹³ Daarentegen kan het drinken van alcohol (of het nuttigen van andere consumpties) ook een bezinningsmoment opleveren, mits consumenten daarvoor het kansspel onderbreken. Van de vergunninghouder *onder wiens verantwoordelijkheid* alcohol (en andere consumpties) worden aangeboden, wordt dan ook verwacht dat alcohol verantwoord wordt aangeboden. De wijze waarop de vergunninghouder dat doet, moet beschreven staan in het verslavingspreventiebeleid.

Overige thema's

Overige thema's die – indien van toepassing - aan de orde kunnen komen in het verslavingspreventiebeleid zijn:

- de aanwezigheid van pinautomaten op de locatie waar het kansspel wordt aangeboden;
- de mogelijkheid speelautomaten te reserveren;
- de mogelijkheid op meerdere speelautomaten tegelijkertijd te spelen;
- de aanwezigheid van rookruimtes (en de mogelijkheid tot gokken in deze ruimtes);
- de inrichting van de fysieke ruimte wat betreft zaken als de aanwezigheid van klokken en ramen.

De bovengenoemde zaken zijn op zichzelf niet verboden, maar kunnen bijdragen aan (de ontwikkeling van) onmatig speelgedrag. Daarom is van belang dat in het verslavingspreventiebeleid wordt beschreven hoe deze zaken – indien aan de orde – zodanig worden aangeboden dat ze niet bijdragen aan (de ontwikkeling van) onmatig speelgedrag.

¹³ Williams, R.J., West, B.L., & Simpson, R.I. (2012). *Prevention of Problem Gambling: A Comprehensive Review of the Evidence, and Identified Best Practices*. Report prepared for the Ontario Problem Gambling Research Centre and the Ontario Ministry of Health and Long Term Care. Oktober 1, 2012, p. 95.

Bekendheid preventiebeleid

Het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder moet eenvoudig vindbaar zijn voor consumenten. Dat betekent dat het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder minimaal op de website(s) van de vergunninghouder gepubliceerd moet worden. Verder moet het preventiebeleid op alle fysieke locaties waar kansspelen worden aangeboden aanwezig zijn. De vergunninghouder kan een consumentenversie maken van het beleid. Deze versie moet wel overeenkomen met de laatste versie van het onderliggende beleidsdocument.

Daarnaast moeten de medewerkers die direct contact hebben met consumenten, goed op de hoogte zijn van het beleid en de vindbaarheid van het beleid. Bij aanbod van kansspelen via elektronische weg geldt dat het verslavingspreventiebeleid bij alle medewerkers die elektronisch en/of telefonisch klantcontact hebben, bekend en beschikbaar moet zijn.

Verslavingspreventiebeleid vereist verantwoordelijkheid en onderhoud

De vergunninghouder moet het verslavingspreventiebeleid in de gehele bedrijfsvoering doorvoeren. Hierbij valt te denken aan het aanwijzen van verantwoordelijken voor de uitvoering van het verslavingspreventiebeleid, de inrichting van een bepaalde overlegstructuur voor het onderwerp verslavingspreventie en de beschrijving van werkprocessen voor verslavingspreventie.

Tot slot: verslavingspreventie is geen statisch onderwerp, maar constant aan verandering onderhevig vanwege nieuwe ontwikkelingen op de kansspelmarkt en nieuwe (wetenschappelijke) inzichten. Daarom is het van belang dat het verslavingspreventiebeleid, en dan met name de werking daarvan, jaarlijks wordt geëvalueerd en zo nodig wordt bijgesteld.

Deskundigen

In de maatregel is opgenomen dat het aanbeveling verdient dat ten aanzien van het (verslavings)preventiebeleid advies wordt gevraagd aan deskundigen. Om van deskundigheid te kunnen spreken is het aannemelijk dat een adviseur minimaal een opleiding op hbo-niveau heeft afgerond, waarbij verslavingsproblematiek een substantieel onderdeel van de opleiding is geweest.

Maatregel 6

Leidinggevend en van de vergunninghouder die verantwoordelijk zijn voor het opstellen en (laten) uitvoeren van het verslavingspreventiebeleid beschikken over voldoende kennis en inzicht over de risico's van kansspelen, verantwoorde deelname aan kansspelen en het voorkomen van gokverslaving.

Geldt voor:

- *Goededoelenloterijen (art. 3 Wok)*
- *Staatsloterij (art. 9 Wok)*
- *Instantloterij (art. 14b Wok)*
- *Sportwedenschappen (art. 16 Wok)*
- *Totalisator (art. 24 Wok)*
- *Lotto (art. 27b Wok)*
- *Speelcasino's (art. 27g Wok)*
- *Speelautomaten (titel VA Wok)*

Ingevuld per: 1 september 2019

Wettelijke grondslag:

- *Art. 6 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen*
- *Art. 4 Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen (speelautomatenhallen)*
- *Art. 5 Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen (speelcasino's)*

Vergunningvoorschrift: n.v.t.

Het kennisvereiste voor leidinggevend en van de vergunninghouder staat in artikel 6 van het *Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen*. In artikel 6 staat dat leidinggevend en moeten beschikken over de kennis en het inzicht die nodig is om de vergunning te exploiteren met het oog op de bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid die vergunninghouders van kansspelen hebben. Ook staat in dit artikel genoemd wie als leidinggevend en moet worden beschouwd.

Uit de tekst van het artikel en de toelichting daarop volgt dat het kennisvereiste niet alleen geldt voor vergunninghouders die de meer verslavingsgevoelige kansspelen aanbieden, maar voor alle vergunninghouders. Ook minder verslavingsgevoelige kansspelen brengen namelijk risico's met zich mee. Hierbij moet gedacht worden aan het met heel veel loten deelnemen aan een loterij. Iedere vergunninghouder moet er daarom voor zorgen dat leidinggevend en voldoende inzicht hebben in de risico's en weten wat verantwoorde deelname aan kansspelen is. Leidinggevend en van vergunninghouders die de meer verslavingsgevoelige kansspelen aanbieden (sportwedenschappen via e-commerce, speelautomaten en speelcasino's), moeten eveneens over voldoende kennis beschikken over het voorkomen van gokverslaving.

Het is aan de vergunninghouder om aan te tonen dat de betreffende leidinggevend en voldoen aan het kennisvereiste.

Maatregel 7

Leidinggevenden en medewerkers (die zijn belast met het toelaten van en het toezicht op consumenten) werkzaam in speelautomatenhallen en speelcasino's en bij vergunninghouders van weddenschappen die langs elektronische weg worden aangeboden, beschikken over de noodzakelijke kennis om (mogelijk) onmatig speelgedrag te onderkennen en, indien nodig, tijdig en passend te interveniëren.

Geldt voor:

- *Weddenschappen die langs elektronische weg worden aangeboden (op grond van art. 16 en 24 Wok): sportweddenschappen en totalisator.*
- *Speelcasino's (art. 27g Wok)*
- *Speelautomaten (titel VA Wok)*

Ingevuld per: 1 september 2019

Wettelijke grondslag:

- *Art. 6 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen*
- *Art. 4 Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen (speelautomatenhallen)*
- *Art. 5 Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen (casinospelen)*

Vergunningvoorschrift: n.v.t.

Behalve het algemene opleidingsvereiste dat geldt voor alle vergunninghouders (zie maatregel 6), gelden er specifieke opleidingseisen voor leidinggevenden en medewerkers van speelautomatenhallen en speelcasino's. Deze zijn nader uitgewerkt in de artikelen 4 tot en met 7 van de *Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen*. De vergunninghouder richt de verplichte opleiding zodanig in dat deze voldoet aan de vereisten zoals gesteld in voornoemde Regeling.

Kansspelen die langs elektronische weg worden aangeboden vertonen vergelijkbare verslavingsrisico's als speelautomaten en speelcasino's. Daarom is het van belang dat ook bij (sport)weddenschappen via e-commerce tijdig wordt ingegrepen in het speelgedrag als daartoe de noodzaak bestaat. Dat kan alleen als de medewerkers over juiste en voldoende kennis beschikken.

Inhoud opleiding

De kennis en kunde van de leidinggevenden en de medewerkers van speelautomatenhallen en speelcasino's moet in ieder geval betrekking hebben op:

- De aan de op grond van de vergunning aangeboden kansspelen verbonden risico's van gokverslaving;
- gokverslaving, de sociale gevolgen van gokverslaving en de gedragskenmerken van kansspelverslaafden;
- hulpverlening bij gokverslaving;
- de Wet op de kansspelen en overige regelgeving die verband houdt met kansspelen;
- de binnen de branche geldende gedragscodes;
- algemene kenmerken van kansspelproblematiek;
- tijdige signalering; en
- verslaving en verslaafd gedrag.

In aanvulling hierop bestaat deze kennis en kunde voor leidinggevenden van speelautomatenhallen en speelcasino's ook uit de volgende onderdelen:

- inleiding in communicatie en gespreksvaardigheden;
- basisvaardigheden gespreksvoering;
- problematisch spelen en verslaafd gedrag;
- oefenen van een bezoekersgesprek;
- preventiegesprekken;
- vaardigheden op het gebied van motiveren en overtuigen; en
- toeleiding naar de hulpverlening.

Wie mag de opleiding geven?

Het is van belang dat de kwaliteit van de trainingsaanbieders goed geborgd is. Dit is het geval indien de preventietraining wordt aangeboden door een op grond van de Zorgverzekeringswet (hierna: Zvw) of Wet langdurige zorg (hierna: Wlz) erkende instelling die beschikt over actuele expertise en aanbod op het gebied van verslavingspreventie en de behandeling van verslaving. Ook kunnen deze trainingen aangeboden worden door een derde organisatie, mits dat gebeurt op basis van een samenwerkingsovereenkomst met een op grond van de Zvw of Wlz erkende instelling die beschikt over actuele expertise en aanbod op het gebied van verslavingspreventie en de behandeling van verslaving.

Maatregel 8

Bij (dreiging van) onmatige deelname intervenueert de vergunninghouder op passende wijze in het spelgedrag. De vergunninghouder baseert zich daarbij op de door hem te registreren gegevens over spelgedrag.

Geldt voor¹⁴:

- *Weddenschappen die langs elektronische weg worden aangeboden (op grond van art. 16 en 24 Wok): sportweddenschappen en totalisator*
- *Speelcasino's (art. 27g Wok)*
- *Speelautomaten (titel VA Wok)*

Ingevuld per: 1 januari 2020

Wettelijke grondslag:

- *Artikel 4a lid 1 Wok*
- *Artikel 7 Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen*

Vergunningvoorschrift:

- *Art. C2 Vergunning Sportprijsvragen 2017-2021*
- *Art. C2 Vergunning Totalisator 2017-2022*
- *Art. 15 lid 1 Beschikking Casinospelen 1996*

Belang van tijdige interventie

De vergunninghouder die risicovol spelgedrag constateert, moet de consument in kwestie tegen zichzelf beschermen. Uitgangspunt is dan ook dat de vergunninghouder bij (een vermoeden van) risicovol of problematisch spelgedrag intervenueert. Tijdige onderkenning van (mogelijk) problematisch spelgedrag is alleen mogelijk als de vergunninghouder over relevante data beschikt over speelfrequentie, speeltijdstippen en speelduur. Naast deze objectieve gegevens over het spelgedrag is ook informatie over het *gedrag* van de speler van belang bij de beoordeling of mogelijk sprake is van risicovol spelgedrag. Zo is agressief gedrag of verwaarlozing van uiterlijke verzorging een mogelijke indicatie voor een (beginnend) gokprobleem. Aangezien er ook mensen zijn waarbij niet aan het uiterlijk is te zien dat zij een (beginnend) gokprobleem hebben, is het belangrijk dat de vergunninghouder over zowel objectieve data over het spelgedrag beschikt als over informatie over het gedrag van de speler in kwestie.

De maatregelen die de vergunninghouder neemt moeten in intensiteit toenemen, al naar gelang het spelgedrag meer risico-indicatoren vertoont (bijvoorbeeld steeds vaker spelen en overschrijding van speellimieten).

Vorm en aard van de interventie

Op welke wijze moet worden geïnterveneerd is afhankelijk van de aard van het kansspel en de risico-indicatoren die zich bij de consument voordoen. Zo zal bij aanbod via elektronische weg contact via de spelinterface of een chatgesprek tot de mogelijkheden behoren. Bij aanbod langs fysieke weg (speelcasino's en speelhallen) ligt een persoonlijk gesprek meer voor de hand.

Waarover informeren bij een interventie

Bij een interventie wordt de consument in ieder geval geïnformeerd over zijn spelgedrag, de ontwikkeling daarvan en de gevaren van gokverslaving. Voor zover nodig moet de vergunninghouder wijzen op de beschikbare hulpverlening en op de mogelijkheden tot matiging van het spelgedrag, bijvoorbeeld door aanpassing van het spelersprofiel (bij aanbod langs elektronische weg), het nemen van een korte 'time out' of (tijdelijke) uitsluiting. Deze maatregelen hebben tot doel te voorkomen dat recreatieve spelers zich ontwikkelen tot risico- of probleemspelers. De vergunninghouder faciliteert de consument met bovenstaande maatregelen om beter inzicht in zijn spelgedrag te krijgen.

¹⁴ Deze maatregel – die neerkomt op het zogeheten 'getrapt interventiemodel' - geldt alleen voor de relatief verslavende kansspelen, te weten weddenschappen die langs elektronische weg worden aangeboden, speelautomaten en speelcasino's. Daarbij biedt de wijze van aanbieden van kansspelen langs elektronische weg ook goede mogelijkheden om het spelgedrag te registreren.

Vergunninghouders moeten contactgegevens van de (lokale) verslavings- en/of hulpverleningsinstellingen beschikbaar hebben. Ook moeten ze afspraken hebben gemaakt met (lokale) verslavings- en/of hulpverleningsinstellingen over doorgeleiding van consumenten naar deze instellingen.

Bij het treffen van een interventiemaatregel – inclusief uitsluiting (zie ook maatregel 9) wordt een registratie gedaan van in ieder geval:

- de datum en tijdstip van de interventiemaatregel;
- de aard van de interventiemaatregel;
- de aanleiding voor de interventiemaatregel; en
- de reactie van de consument op de interventiemaatregel.

Wettelijke indicatoren speelcasino's en speelautomaten voor (mogelijk) onmatig speelgedrag

In artikel 7 onder b van de *Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen* wordt een drietal indicatoren genoemd die kunnen duiden op (dreiging van) onmatige deelname:

- hoge of toenemende speelfrequentie;
- veranderende speeltijdstippen; en
- lange of toenemende speelduur.

De meest voor de hand liggende manier om eenvoudig inzicht te verkrijgen in bovengenoemde indicatoren is als de vergunninghouder zowel het tijdstip van *binnenkomst* van de speellocatie als het tijdstip van *vertrek* van de speellocatie registreert. Door het vastleggen van deze gegevens wordt automatisch informatie verkregen over al dan niet toenemende speelfrequentie, al dan niet veranderende speeltijdstippen en al dan niet lange of toenemende speelduur. Andere manieren dan het vastleggen van binnenkomst en vertrek van de speler zijn ook mogelijk om inzicht te verkrijgen in (dreiging van) onmatige deelname, mits daarmee aantoonbaar minimaal gelijkwaardige monitoring plaatsvindt van bovenstaande drie wettelijke indicatoren.

Overige indicatoren voor (mogelijk) onmatig speelgedrag

Behalve genoemde wettelijke indicatoren zijn mogelijk ook andere indicatoren relevant:

- inzetten met name na een verlies ('*chasing losses*');
- frequente aanpassingen of overschrijdingen van de grenzen in het opgestelde spelersprofiel;
- meer geldstortingen op het account op één dag of in een kort tijdsbestek (of bij speelcasino's/speelautomaten: meerdere geldopnames achter elkaar); en
- zenuwachtig/agressief/onheus gedrag.

Van belang is dat de vergunninghouder niet alleen de drie indicatoren uit de *Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen* hanteert voor de onderkenning van (mogelijk) onmatig speelgedrag, maar tevens *spel-specifieke indicatoren* hanteert. Hierbij moet extra aandacht zijn voor jongvolwassenen.

Het verdient de aanbeveling dat de indicatoren voor risicovol speelgedrag die de vergunninghouder hanteert in samenwerking met deskundigen op het gebied van verslavingspreventie worden opgesteld (zie maatregel 5 voor het begrip 'deskundige') en deze indicatoren worden periodiek geëvalueerd.

Alle medewerkers van de vergunninghouder die direct contact hebben met consumenten, zijn op de hoogte van alle indicatoren voor risicovol speelgedrag.

Aanvullende gegevens voor 'e-commerce'

De aard van het aanbod langs elektronische weg in combinatie met de relatieve verslavingsgevoeligheid hiervan, maakt dat het voor de hand ligt dat voor dit aanbod aanvullend de volgende gegevens worden bijgehouden:

- de inzetten en speluitkomsten;
- de leeftijd, voor zover de consument de leeftijd van 24 jaar nog niet heeft bereikt¹⁵;
- de kansspelen waaraan de consument deelneemt;
- de persoonlijke grenzen van het speelgedrag;
- het aantal keer dat de consument de limieten van zijn spelersprofiel heeft bereikt of heeft overschreden;
- de aanpassing van de grenzen van het speelgedrag;
- de inhoud van iedere aanpassing van het spelersprofiel;
- de betalingstransacties met de consument; en
- de mutaties op de speelrekening.

¹⁵ Dit is van belang omdat jongvolwassenen een kwetsbare groep vormen en omdat werving en reclame niet op hen gericht mag zijn.

Maatregel 9

De vergunninghouder beschikt over een sluitend proces om de consument vrijwillig (tijdelijk) uit te sluiten van deelname als maatregel ter voorkoming van onmatige deelname. Tegelijk met de uitsluiting wordt de betreffende consument zoveel mogelijk gemotiveerd om hulp te zoeken voor kansspelproblematiek en ontvangt hij informatie over hulp en advies.
Geldt voor: <ul style="list-style-type: none">• <i>Weddenschappen die langs elektronische weg worden aangeboden (op grond van art. 16 en 24 Wok): sportweddenschappen en totalisator</i>• <i>Speelcasino's (art. 27g Wok)</i>• <i>Speelautomaten (titel VA Wok)</i>
Ingevuld per: 1 januari 2020
Wettelijke grondslag sportweddenschappen en totalisator: <ul style="list-style-type: none">○ <i>Art. 4a lid 1 Wok</i> Wettelijke grondslag speelautomaten en speelcasino's: <ul style="list-style-type: none">○ <i>Art. 7 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen</i>○ <i>Art. 7 Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen</i>
Vergunningvoorschriften: <ul style="list-style-type: none">○ <i>Art. C2 Vergunning Sportprijsvragen 2017-2021</i>○ <i>Art. C2 Vergunning Totalisator 2017-2022</i>○ <i>Art. 15 lid 1 Beschikking Casinospelen 1996</i>

Ultimum remedium

De meest vergaande vorm van interventie is onvrijwillige uitsluiting; vrijwillige uitsluiting heeft de voorkeur boven onvrijwillige uitsluiting. In geval van uitsluiting wordt altijd gestimuleerd om hulp te zoeken voor kansspelproblematiek. Deze consumenten ontvangen bij de uitsluiting informatie met de mogelijkheden voor hulp en advies.

Als de vergunninghouder over meer vestigingen beschikt, wordt bij de uitsluiting gevraagd of de consument de uitsluiting ook van toepassing wil laten zijn voor de overige vestigingen van de vergunninghouder. Voor zover de vergunninghouder over meerdere vestigingen beschikt, wordt de consument zoveel mogelijk gestimuleerd om tot een bredere uitsluiting over te gaan.

Sluitend proces

De vergunninghouder moet zorgen voor een sluitend proces ter voorkoming dat consumenten die zijn uitgesloten, toch kunnen deelnemen. Omzeilen van de uitsluiting mag niet mogelijk zijn.

Bij aanbod langs elektronische weg wordt bij uitsluiting het spelersaccount bevroren. Het spelerstegoed wordt teruggestort.

Na de uitsluiting

Ter (verdere) bescherming van personen die uitgesloten van deelname zijn geweest moet voorkomen worden dat de uitsluiting automatisch wordt opgeheven zodra de uitsluitingsperiode verstreken is. Het ligt dan ook voor de hand dat de vergunninghouder de consument er niet actief op wijst dat de periode van uitsluiting voorbij is en dat de uitsluiting alleen op verzoek van de betreffende consument wordt beëindigd. Na de periode van uitsluiting kan de vergunninghouder een 're-entry'-gesprek met de betreffende consument voeren en in dat gesprek eventueel beperkende maatregelen afspreken. Een dergelijk gesprek is niet verplicht, maar de mogelijkheid moet wel worden aangeboden. Tevens moeten betrokken consumenten de eerste periode na het beëindigen van de uitsluitingsperiode extra in de gaten worden gehouden.

5. KLACHTEN OVER/BEËINDIGING VAN DEELNAME

Maatregel 10

De vergunninghouder treft een schriftelijke regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten.

Geldt voor:

- *Goededoelenloterijen (art. 3 Wok)*
- *Staatsloterij (art. 9 Wok)*
- *Instantloterij (art 14b Wok)*
- *Sportwedenschappen (art. 16 Wok)*
- *Totalisator (art. 24 Wok)*
- *Lotto (art. 27b Wok)*
- *Speelcasino's (art. 27g Wok)*
- *Speelautomaten (titel VA Wok)*

Ingevuld per: 1 september 2019

Wettelijke grondslag:

- *Art. 4a Wet op de kansspelen*
- *Art. 6:2 Burgerlijk wetboek*
- *Art. 7:24 Burgerlijk wetboek*

Vergunningvoorschrift: *n.v.t.*

Voor consumenten moet duidelijk zijn waar en hoe zij een klacht kunnen indienen en op welke wijze die wordt behandeld. De vergunninghouder treft daarom een schriftelijke regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. Deze regeling moet een integraal onderdeel zijn van de bedrijfsprocessen van de vergunninghouder.

In het klachtenreglement staat gedefinieerd wat volgens de vergunninghouder een klacht is. Uit het klachtenreglement blijkt verder dat alle klachten zorgvuldig worden onderzocht. De behandeling van een klacht moet gericht zijn op een bevredigende oplossing voor de consument en de vergunninghouder. De consument moet zo spoedig mogelijk, en in overeenstemming met het klachtenreglement, een schriftelijke mededeling van de vergunninghouder ontvangen. Daarin moet gemotiveerd zijn aangegeven tot welk oordeel het onderzoek naar aanleiding van de klacht heeft geleid, welke beslissing is genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen zijn gerealiseerd.

Het klachtenreglement moet in ieder geval op de website van de vergunninghouder staan en op speellocaties gemakkelijk te bekijken zijn.

Maatregel 11

De vergunninghouder die abonnementen aanbiedt, treft schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opzegging van deelname aan kansspelen.

Geldt voor:

- *Goede doelen loterijen (art. 3 Wok)*
- *Staatsloterij (art. 9 Wok)*
- *Instantloterij (art 14b Wok)*
- *Lotto (art. 27b Wok)*

Ingevuld per: 1 september 2019

Wettelijke grondslag:

- *Art. 4a Wet op de kansspelen*
- *Art. 2 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen*
- *Art. 6:2 Burgerlijk wetboek*
- *Art. 6:193a Burgerlijk Wetboek*
- *Art. 6:193b Burgerlijk Wetboek*
- *Art. 6:193h Burgerlijk Wetboek*

Vergunningvoorschrift: *n.v.t.*

De opzegging van abonnementen voor deelname aan kansspelen moet laagdrempelig zijn. De vergunninghouder treft daarom een schriftelijke regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van opzeggingen. Deze regeling moet een integraal onderdeel zijn van de bedrijfsprocessen van de vergunninghouder. De regeling moet er in ieder geval op gericht zijn dat de consument die daadwerkelijk tot opzegging over wil gaan, hierin wordt gefaciliteerd door de vergunninghouder.

Voorbeelden van een niet laagdrempelig en niet-effectieve opzegging van deelname aan kansspelen zijn:

- Het (proberen te) overtuigen van de consument om niet tot opzegging over te gaan;
- het verbergen van informatie over de wijze waarop de consumenten kan opzeggen;
- het technisch moeilijk maken van de opzegging door geen gebruikelijke of onbereikbare communicatiekanalen te hanteren.

Na de opzegging moet de consument een schriftelijke bevestiging hiervan ontvangen. Conform de Telecommunicatiewet, moet de consument bij de opzegging ook de mogelijkheid geboden worden om zich af te melden voor reclame en andere communicatie van de vergunninghouder. Als de consument hiervoor kiest, mag hij niet meer benaderd worden door de vergunninghouder.

BIJLAGE – Overzichtstabel maatregelen per type kansspel

Overzichtstabel maatregelen per type kansspel	Loterijen				Weddenschappen				Speel-automaten	Speel-casino's
	Instantloterij	Goededoelenloterij	Lotto	Staatsloterij	Sport-weddenschappen landbased	Sport-weddenschappen e-commerce	Totalisator landbased	Totalisator e-commerce		
Maatregel 1 De vergunninghouder informeert op een duidelijke en passende wijze over het kanspeelaanbod. Ook geeft de vergunninghouder informatie over de risico's die verbonden zijn aan kansspelen en de wijze waarop de consument verantwoord kan spelen.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Maatregel 2 Als de vergunninghouder algemene voorwaarden hanteert, dan moeten die duidelijk en begrijpelijk zijn en geen bepalingen bevatten die onredelijk zijn.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Maatregel 3 De vergunninghouder stelt de consument in staat zijn persoonlijke grenzen te bepalen en te bewaken.										
Maatregel 4 De vergunninghouder voert een sluitend toegangsbeleid op alle spellocaties en deelnamebeleid voor de aangeboden kansspelen.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Maatregel 5 De vergunninghouder beschikt over een schriftelijk preventiebeleid. Daarin moet staan welke maatregelen en voorzieningen er zijn om gokverslaving aan de aangeboden kansspelen zoveel mogelijk te voorkomen. Dit beleid wordt ontwikkeld, toegepast en onderhouden na advisering door de sluitendhouder op het gebied van verslavingspreventie.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Maatregel 6 Leidingsgevenden van de vergunninghouder die verantwoordelijk zijn voor het opstellen en (laten) uitvoeren van het verslavingspreventiebeleid beschikken over voldoende kennis en inzicht over de risico's van kansspelen, verantwoord deelname aan kansspelen en het voorkomen van gokverslaving.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Maatregel 7 Leidingsgevenden en medewerkers (die zijn belast met het toelaten van en het toezicht op consumenten) werkzaam in speelautomatenhallen en speelcasino's en bij vergunninghouders van weddenschappen die langs elektronische weg worden aangeboden, beschikken over de noodzakelijke kennis om (mogelijk) onmatig speelgedrag te onderkennen en, indien nodig, tijdig en passend te interveniëren.										
Maatregel 8 Bij (dreiging van) onmatige deelname intervineert de vergunninghouder op passende wijze in het speelgedrag. De vergunninghouder baseert zich daarbij op de door hem te registreren gegevens met betrekking tot het speelgedrag.										
Maatregel 9 De vergunninghouder beschikt over een sluitend proces om de consument vrijwillig (tijdelijk) uit te sluiten van deelname als maatregel ter voorkoming van onmatige deelname. Tegelijk met de uitsluiting wordt de betreffende consument zoveel mogelijk gemotiveerd om hulp te zoeken voor kansspelproblematiek en ontvangt hij informatie over hulp en advies.										
Maatregel 10 De vergunninghouder treft een schriftelijke regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Maatregel 11 De vergunninghouder die a bonnementen aanbiedt, treft schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opzegging van deelname aan kansspelen.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X