

Reactie op het ontwerpbesluit kansspelen op afstand

Geachte heer/mevrouw,

Met deze e-mail willen wij van de mogelijkheid gebruik maken om een reactie te geven op de consultatieversie 10-09-2018 ontwerpbesluit kansspelen op afstand (Koa). Wij zullen daarbij zoveel als mogelijk gebruik maken van de artikelnummers zoals aangegeven in het document ontwerpbesluit Koa. In de tekstkleur blauw zijn de teksten uit het ontwerpbesluit overgenomen, in de tekstkleur zwart staan de vragen en opmerkingen.

Op het eerste Gaming in Holland congres in 2014 riep mevrouw Marja Appelman, toenmalig directeur Kansspelautoriteit, lachend vanaf het podium in de microfoon tegen alle aanwezige operators, advocaten, affiliates en andere bezoekers: “ Wij gaan het [de regulering van kansspelen op afstand in Nederland] SAMEN doen!”.

Intussen zijn we beland in 2018. Van het SAMEN doen is weinig tot niets terechtgekomen. Het samen doen in afwachting van een nieuwe wetgeving heeft voor vele jonge enthousiaste kansspelondernemers en ook bij bestaande bedrijven geleid tot torenhoge verliezen. Velen zijn zelfs in de financiële problemen geraakt en kunnen hun financiële verplichtingen jegens hun geldverstrekkers niet nakomen, anderen zijn afgestraft met exorbitant hoge boetes opgelegd door de Kansspelautoriteit voor het illegaal aanbieden van Koa.

Dit alles is veroorzaakt door uitstel op uitstel van een nieuwe gedegen kansspelwetgeving en het scheppen van valse verwachtingen naar de ondernemers van Koa waardoor Nederland op het gebied van kansspelwetgeving een uitzondering is binnen de Europese Unie. De meeste lidstaten hebben al jarenlang een goede kansspelwetgeving waarin ook Koa goed geregeld zijn.

Natuurlijk is de wetgeving een politieke besluitvorming en zijn er diverse oorzaken aan te wijzen voor de vertragingen, maar ook de Kansspelautoriteit heeft als toezichthouder en handhavend orgaan haar steentje bijgedragen aan het scheppen van valse verwachtingen bij aanbieders van Koa. Onder andere door jarenlang op hun eigen website te publiceren dat het in de nabije toekomst in Nederland mogelijk wordt om een vergunning aan te vragen voor het aanbieden van Koa. Maar ook door een interessemelding te laten invullen door geïnteresseerden in een vergunning voor Koa. In de toelichting staat dat een aanbieder die in aanmerking wil komen voor een Koa-vergunning voor de behandeling van zijn aanvraag naar verwachting €40.000,- verschuldigd is.

Op 31 maart 2015 organiseerde de Kansspelautoriteit zelfs een Meet & Greet in Den Haag voor aanbieders van Koa die rekening houden met de door de Kansspelautoriteit opgestelde prioriteringscriteria. De prioriteringscriteria zijn na de meeting in Den Haag alleen maar keer op keer bij willekeur aangepast door de Kansspelautoriteit zonder ook maar enig begrip op te brengen voor het jarenlange geduld en de vele teleurstellingen van de Koa aanbieders.

Door de spelregels en de prioriteringscriteria continue te veranderen en gezien het bovenstaande zijn veel Koa ondernemers op het verkeerde been gezet en is het vertrouwen in een nieuwe wetgeving voor Koa bij aanbieders naar een dieptepunt gedaald.

De Kansspelautoriteit stelt zich op als een kansspelwachter die geen enkele dialoog aangaat met de aanbieders van Koa maar boetes uitdeelt en schermt met strafvervolging en andere sancties. Een beleid waar tot op dit moment vooral de .com en kleinere Nederlandse ondernemers het slachtoffer van zijn geworden. Als vanzelfsprekend verschuilt de Kansspelautoriteit zich achter de huidige zeer verouderde kansspelwetgeving van 10 december 1964 om haar beleid te verdedigen.

Nee gedogen doen we niet! Toch vreemd dat dit bij de ene sector in Nederland wel van toepassing is (softdrugsbeleid) en bij de andere sector niet (kansspelen op afstand).

En dit terwijl er over de wet en regelgeving van Koa intussen veel meer expertise en duidelijkheid bestaat dan over de wet en regelgeving van softdrugs. Voor de verkoop van softdrugs bestaat er een gedoogbeleid en voor het aanbieden van Koa wordt handhavend opgetreden en beboet wegens illegaliteit.

Een gedoogbeleid voor Koa had juist een goede overgang kunnen bewerkstelligen naar legaliteit. Dit had er zeker toe bijgedragen dat de Nederlandse spelers niet hadden hoeven uitwijken naar buitenlandse zogenaamde '.com aanbieders' van kansspelen. Als positieve bijkomstigheid had de Belastingdienst 29% kansspelbelasting kunnen heffen en waren vele rechtszaken voorkomen.

Illegaliteit

Het wetsvoorstel Koa ligt nu in de Eerste Kamer en zou zo spoedig als mogelijk aangenomen moeten worden. Alleen zo kan de bestaande en toekomstige vraag naar Koa gekanaliseerd worden naar het vergunde aanbod dat verantwoord, betrouwbaar en controleerbaar is en kan kansspelbelasting worden geheven bij de legale aanbieders van Koa.

Door succesvolle kanalisatie neemt naar verwachting de vraag naar illegale kansspelen op afstand af, waardoor het aanbod van illegale kansspelen kleiner wordt en er zodoende effectiever kan worden gehandhaafd. Succesvolle kanalisatie biedt betere waarborgen voor een veilige speelomgeving voor spelers. Het speelgedrag wordt actief gemonitord en er wordt voorzien in interventiemethoden in geval van probleemgedrag bij spelers. De Kansspelautoriteit houdt toezicht op de naleving van de wet- en regelgeving door de Koa vergunninghouders en handhaaft indien nodig om illegaliteit te voorkomen en te bestrijden.

Door het feit dat het kansspelbelastingtarief 29% bedraagt, er een financiële zekerheidsstelling van maximaal (thans) € 830.000,- moet worden afgegeven door toekomstige Koa vergunninghouders, een eenmalig bedrag voor de aanvraag van de vergunning betaald moet worden en vele andere kosten die door de ondernemers gemaakt moeten worden (denk aan keuringen, audits, technische aanpassingen etc.) is Nederland een uitzondering binnen de Europese Unie met haar buitenproportioneel hoge kosten in vergelijking met andere lidstaten voor het verkrijgen van een vergunning voor kansspelen op afstand.

Er is niets of weinig geleerd van de lidstaten die al jarenlang Koa gelegaliseerd hebben en toestaan. Het is nog maar de vraag of met deze toekomstige wet en regelgeving en een veel te hoge kansspelbelasting een rendabele exploitatie van Koa überhaupt plaats kan vinden.

Minder kapitaalkrachtige aanbieders van Koa kunnen door de veel te hoge kosten en de buitenproportionele eisen voor een vergunning voor Koa zelfs niet eens starten. De nieuwe voorgestelde wet en regelgeving is dan ook discriminerend en onrechtvaardig.

Natuurlijk los je met de voorgestelde wet en regelgeving op deze manier de illegaliteit niet op. Integendeel! Door het maar enkele grote aanbieders van Koa het mogelijk te maken om rendabel te kunnen exploiteren en de kleinere aanbieders daarmee uit te sluiten zal het gevolg zijn dat de illegaliteit alleen maar sterk zal toenemen. De beoogde doelstelling van 80% kanalisatie waar ook de voormalig directeur Kansspelautoriteit Marja Appelman al voor heeft gewaarschuwd wordt door de toenemende illegaliteit niet gehaald.

In verschillende lidstaten, waaronder het Verenigd Koninkrijk, heeft men een oplossing gevonden door onderscheid te maken tussen kleine en grote aanbieders van Koa (omzetgerelateerd) Deze aanbieders moeten aan verschillende eisen en voorwaarden voor een vergunning voldoen. Op deze wijze heeft men een succesvolle en maximale kanalisatie gerealiseerd.

Europees Hof:

Het Europees Hof heeft uitgesproken dat de lidstaten van de Europese Unie op een objectieve, transparante, proportionele en niet-discriminerende manier online kansspelvergunningen uit moeten geven. Alleen op deze manier kan spelers een veilige spelomgeving geboden worden.

Het Europees Hof is helder en duidelijk met haar uitspraak. Met de voorgestelde wet en regelgeving Koa doet het voorkomen dat Nederland als lidstaat van de EU met haar buitenproportionele eisen en regelgeving voor een vergunning de uitspraak van het Europees Hof naast zich neerlegt en negeert.

Handhaving:

De Kansspelautoriteit zal het in de toekomst druk krijgen met handhaving wegens een toename van de illegaliteit en waarschijnlijk door de bomen het bos niet meer zien. En dit terwijl de aanbieders met een vergunning voor Koa met hoge operationele kosten en afdracht van een veel te hoge kansspelbelasting steen en been zullen klagen omdat de strijd met de illegaliteit niet te winnen is. Daarnaast zullen de kosten voor de bestrijding van de illegaliteit mede op hen verhaald worden.

Tot slot:

Als scheidend voorzitter van de Kansspelautoriteit zegt Jan Suyver in een interview met het Financieel Dagblad (08-10-2018): "Ik vind het een blamage voor Nederland, in het buitenland begrijpen ze ook niet dat de wet er nog steeds niet is".

Suyver vindt de voorgestelde lagere regelgeving, die minister Sander Dekker vorige maand presenteerde, bovendien veel te gedetailleerd. "Ik vind dit een blijk van wantrouwen", aldus de oudvoorzitter. Volgens hem is het beter om uit te gaan van de goede intenties van de toekomstige vergunninghouders.

Overigens betwijfelt Jan Suyver of bedrijven straks in de rij zullen staan voor een vergunning, als de online kansspelmarkt eindelijk opengaat. De wirwar aan regeltjes en vooral de kosten die Koa vergunninghouders moeten maken om daaraan te voldoen (naar schatting ongeveer € 600.000,- per jaar), hebben volgens hem een afschrikkend effect op kansspelondernemers.

Met de uitspraken van de scheidend Ksa-voorzitter Jan Suyver is het overduidelijk dat de regelgeving voor Koa aanbieders vereenvoudigd moet worden.

Door de technologische ontwikkelingen in de afgelopen jaren op het gebied van ICT is er veel veranderd waarin de huidige Wet op de Kansspelen niet in heeft voorzien. Het zou goed zijn voor de consument, de kansspelautoriteit en aanbieders als het wetsvoorstel Koa na vele jaren van politieke discussie en debat door de leden van de Eerste Kamer zou worden aangenomen. Dit om de gedateerde huidige Wet op de Kansspelen uit 1964 te vervangen en daarmee Koa te legaliseren.

Als de nieuwe Wet op de Kansspelen wordt aangenomen wordt het aanbod van illegale kansspelen kleiner en kan er zodoende effectiever worden gehandhaafd. Een nieuwe Wet op de Kansspelen waarin kansspelen op afstand worden toegestaan biedt de consument een veilige en betrouwbare speelomgeving welke voldoet aan de normen en waarden van de hedendaagse tijd.

Vragen en opmerkingen:

Artikel 4.11a 1. [De vergunninghouder schrijft een persoon slechts in na raadpleging van het register.](#)

[2. Raadpleging van het register geschiedt aan de hand van de naam, de voornamen, de geboortedatum, het geslacht en de geboorteplaats van de betrokken persoon, alsmede, voor zover die persoon daarover beschikt, diens burgerservicenummer, zoals die zijn opgenomen op het identiteitsdocument van die persoon.](#)

Vraag:

Als een persoon zich wil inschrijven en niet beschikt over een Burgerservicenummer (Bsn) of zijn of haar Burgerservicenummer niet weet, wat is dan de procedure om in te kunnen schrijven?

Vraag:

Mogen personen vanuit het buitenland (en dus niet over een Burgerservicenummer beschikken) deelnemen als deze aan de inschrijvingscriteria voldoen? Zo ja wat is de procedure?

Artikel 4.17 1. [De vergunninghouder kent de speler na diens inschrijving een unieke identificator toe ten behoeve van diens aanmelding.](#) 2. [Bij iedere aanmelding van een speler identificeert de vergunninghouder die speler en raadpleegt hij het register.](#) 3. [De vergunninghouder staat aanmelding van een speler slechts toe, nadat is vastgesteld dat die speler niet is ingeschreven in het register.](#)

Vraag:

De achtergrond hiervan is dat iedere speler een unieke anonieme indicator krijgt. Wat zijn de criteria die worden gesteld aan deze indicator, hoe werkt deze indicator? en hoe is deze te harmoniseren met het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen? (CRUKS).

Het is volstrekt onduidelijk hoe het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (CRUKS) in detail werkt. Zijn er technische specificaties en een omschrijving beschikbaar?

Artikel 4.34 1. De vergunninghouder biedt op de landingspagina en het beginscherm van de spelersinterface toegang tot informatie met betrekking tot in ieder geval: a. zijn vergunning, zijn geografische adres, zijn contactgegevens en de contactgegevens van de klantendienst; b. zijn beleid ter voorkoming van kansspelgerelateerde criminaliteit; c. de door hem gehanteerde algemene voorwaarden; d. de door hem georganiseerde kansspelen, waaronder de spelregels, de winkansen, de wijze van kansbepaling en, voor zover mogelijk, het uitbetalingspercentage; e. de totale kosten van deelname aan het kansspel, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, belastingen die via de vergunninghouder worden betaald, dan wel, voor zover die kosten niet exact kunnen worden aangegeven.

Opmerking en vraag:

Voor zover mogelijk, het uitbetalingspercentage..... (dit is een zeer ruim begrip)

Landbased worden alle kansspelen gekeurd door een geaccrediteerde keuringsinstelling. Is er een keuringsverplichting voor kansspelen die op afstand worden aangeboden?

Het is aan te bevelen om tenminste het uitbetalingspercentage, de winkansen, de spelregels en het randomgedrag van een spel te laten beoordelen en te laten certificeren door een onafhankelijke geaccrediteerde keuringsinstelling. Een gecertificeerd spel is betrouwbaar en geeft consumentenvertrouwen en verschaft de consument de juiste spelinformatie.

Artikel 4.13 1. De vergunninghouder schrijft een persoon slechts in als speler, nadat die persoon de grenzen van zijn speelgedrag heeft aangegeven. 2. De grenzen, bedoeld in het eerste lid, hebben in ieder geval betrekking op: a. de maximale aantallen aanmeldingen per dag, week of maand; b. de maximale stortingen op de speelrekening per dag, week of maand, en c. het maximale tegoed op de speelrekening. 3. De vergunninghouder treft passende maatregelen die waarborgen dat de speler de grenzen, bedoeld in het eerste lid, te allen tijde kan wijzigen, met dien verstande dat: a. een verlaging van een of meer maxima direct in werking treedt; b. een verhoging van een of meer maxima eerst na ten minste 24 uur in werking treedt, en c. een verhoging van een of meer maxima eerst in werking treedt, nadat sedert de inwerkingtreding van de laatste verhoging ten minste een week is verstreken. 4. De vergunninghouder treft passende maatregelen die waarborgen dat de maxima, bedoeld in het tweede lid, onder b en c, niet kunnen worden overschreden.

Artikel 4.13 1.

Vraag:

Het maximale tegoed lijkt voort te komen vanuit de landbased kansspelautomaten. Hierbij krijgen de spelers wanneer zij over de limiet gaan automatisch uitbetaald via het uitbetalingsmechanisme of via

een zogenaamde 'handpay'. Dit met dien verstande dat dit een financiële transactie is waarbij in tegenstelling tot Koa contant geld direct wordt uitgekeerd aan de speler.

Wat zijn de maximale en minimale grenzen? Of mag de vergunninghouder deze grenzen zelf vaststellen? Wordt een eventueel bonus speelgoed hierin meeberekend? Bonus tegoed is geen 'echt geld' maar kan het eventueel wel worden als aan bepaalde condities is voldaan.

Punt 2c.

Voor de vergunninghouder is het een onmogelijke eis om te voldoen aan punt 2c. en punt 4. Als tijdens het spelen de ingestelde grens bereikt wordt kan het nooit de bedoeling zijn dat het spel onderbroken wordt.

Bij speelwinst is de kans aanwezig dat de ingestelde grens overschreden wordt dus het is onmogelijk om zoals in punt 4. omschreven te waarborgen dat de maxima wordt overschreden. Of is het dan de bedoeling dat een gewonnen prijs niet aan de speler kan worden betaald? Mocht bijvoorbeeld een speler 0,20 euro over de ingestelde grens van punt 2c. zou gaan door speelwinst/gewonnen prijs moet er dan 0,20 euro worden overgeboekt naar de tegenrekening van de speler?

Om te voorkomen dat er micro uitbetalingen naar de tegenrekening van de speler moeten worden overgeboekt zou het hanteren van een minimaal uitbetalingsbedrag een oplossing zijn zodat er geen onnodige administratiekosten voor de speler zijn. Daarnaast is er voor de Koa aanbieder voor elke uitbetaling een kostenpost verbonden aan de Payment Provider. Deze kosten moeten wel in verhouding staan met de hoogte van het al dan niet verplicht uit te betalen bedrag.

Opmerking: Artikel 4.13.1 In meeste andere lidstaten waar kansspelen op afstand gereguleerd zijn is regel (2c) zeer ongebruikelijk

Opmerking:

Voordat een storting naar de tegenrekening van de speler kan worden gedaan moet de vergunninghouder ten alle tijde ruim de gelegenheid krijgen om eventuele fraude of onregelmatigheden te onderzoeken. (kansspelgerelateerde criminaliteit, zoals creditcard fraude, spelmanipulatie, spelersbescherming etc.)

Artikel 5.4 1. De vergunninghouder stelt ten genoegen van de raad van bestuur financiële zekerheid voor het nakomen van zijn financiële verplichtingen uit: a. de kansspelheffing, bedoeld in artikel 33e van de wet, en b. bestuurlijke sancties wegens overtredingen van bij of krachtens de wet gestelde voorschriften. 2. Het bedrag waarvoor financiële zekerheid wordt gesteld, is ten hoogste gelijk aan het bedrag van de geldboete van de zesde categorie, bedoeld in artikel 23, vierde lid, van het Wetboek van Strafrecht. 3. Bij het vaststellen van de hoogte van het bedrag betreft de raad van bestuur in ieder geval de duurzame aanwezigheid van in Nederland gelegen vermogensbestanddelen die mogelijkheid tot verhaal bieden. 4. De financiële zekerheid kan worden gesteld in de vorm van een waarborgsom, een borgtocht of een bankgarantie, dan wel door het treffen van enige andere voorziening waarbij de financiële zekerheid naar het oordeel van de raad van bestuur gelijkwaardig is aan een van die vormen van zekerheid. 5. De vergunninghouder houdt de financiële zekerheid in

stand gedurende een door de raad van bestuur te bepalen termijn tot maximaal een jaar na de datum waarop de geldigheidsduur van de vergunning is verstreken. 6. Bij regeling van Onze Minister kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot de financiële zekerheidsstelling. Hoofdstuk 6. Wijziging andere besluiten.

Vraag en opmerkingen:

Een boete op voorhand? Om voor een vergunning in aanmerking te komen voor kansspelen op afstand moet de toekomstige vergunninghouder een financiële zekerheid stellen van maximaal de geldboete van de zesde categorie (thans) € 830.000,- De financiële zekerheid wordt gesteld voor het nakomen van zijn financiële verplichtingen uit a) de kansspelheffing, bedoeld in artikel 33e van de wet, en b) bestuurlijke sancties wegens overtredingen van bij of krachtens de wet gestelde voorschriften.

Het lijkt erop dat de financiële zekerheidsstelling in het leven is geroepen om kleinere aanbieders van Koa van de markt te houden zodat door middel van deze buitenproportionele eis alleen de grote aanbieders uit het binnen en buitenland in aanmerking kunnen komen voor een vergunning voor kansspelen op afstand.

Moeten vergunninghouders van speelautomatenhallen, exploitanten van horeca-speelautomaten, vergunninghouders van speelcasino's (Holland Casino), en alle overige aanbieders van kansspelen zoals de loterijen, Lotto etc. dezelfde financiële zekerheid stellen van maximaal de geldboete van de zesde categorie voor het nakomen van zijn financiële verplichtingen zoals in de punten a) en b) hierboven beschreven? Dit om rechtsongelijkheid te voorkomen tussen Koa aanbieders en alle overige Nederlandse kansspelaanbieders. Het zou onredelijk en onrechtvaardig en zelfs discriminerend zijn als alleen Koa vergunninghouders deze financiële zekerheidsstelling moeten afgeven, zeer zeker omdat de vergunninghouders van Koa al aan zeer zware eisen en regelgeving moeten voldoen en onder hetzelfde fiscale tarief voor kansspelen vallen als alle andere kansspelaanbieders.

Door de gevraagde financiële zekerheidsstelling is Nederland een uitzondering binnen de Europese Unie. Er is niet één andere lidstaat wat dit soort financiële zekerheden vraagt of heeft opgelegd, laat staan dat de financiële zekerheid ook nog eens maximaal een jaar tot na afloop van de geldigheidsduur van de vergunning moet blijven voortbestaan.

Hoe is het mogelijk dat een legale aanbieder van kansspelen die aan alle eisen voldoet en in bezit is van een vergunning voor Koa een geldboete zou kunnen krijgen van de zesde categorie? De geldboete die voor een strafbaar feit ten hoogste kan worden opgelegd, is gelijk aan het bedrag van de categorie die voor dat feit (het zonder vergunning aanbieden van kansspelen) is bepaald, in dit geval categorie zes. Dat een illegale aanbieder bij overtreding van de Wet op de Kansspelen (Wok) deze geldboete zou kunnen krijgen voor het illegaal aanbieden van kansspelen is te begrijpen. Maar als sanctie bij een overtreding van de Wet op de Kansspelen door een legale aanbieder dan behoort schorsing of is zelfs intrekking van de verstrekte vergunning een van de vele mogelijkheden. Het is dan ook volstrekt overbodig en onredelijk om de legale aanbieder een financiële zekerheid te laten

stellen voor maximaal de geldboete van de zesde categorie die de legale aanbieder van kansspelen op afstand nooit kan worden opgelegd.

Waar dient de financiële zekerheid precies voor? Er staat nu kansspelheffing etc. Op welk moment en met welk recht en door wie kan de financiële zekerheid worden aangesproken?

Artikel 4.34 1. De vergunninghouder biedt op de landingspagina en het beginscherm van de spelersinterface toegang tot informatie met betrekking tot in ieder geval: a. zijn vergunning, zijn geografische adres, zijn contactgegevens en de contactgegevens van de klantendienst; b. zijn beleid ter voorkoming van kansspelgerelateerde criminaliteit; c. de door hem gehanteerde algemene voorwaarden; d. de door hem georganiseerde kansspelen, waaronder de spelregels, de winkansen, de wijze van kansbepaling en, voor zover mogelijk, het uitbetalingspercentage; e. de totale kosten van deelname aan het kansspel, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, belastingen die via de vergunninghouder worden betaald, dan wel, voor zover die kosten niet exact kunnen worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van die kosten; f. eventuele specifieke kosten voor het gebruik van de techniek van het kansspel op afstand, en g. de klachtenregeling. 2. De vergunninghouder verstrekt de gegevens, bedoeld in het eerste lid, op voor de speler passende, begrijpelijke en toegankelijke wijze. De gegevens zijn zo volledig mogelijk. 3. De vergunninghouder biedt op de landingspagina en het beginscherm van de spelersinterface toegang tot de website van de kansspelautoriteit.

Opmerking:

Artikel 4.35 1.a. Het is overbodig en ongebruikelijk dat aanbieders van Koa het geografische adres van de onderneming op de landingspagina vermelden. Dit om calamiteiten en kansspelgerelateerde criminaliteit te voorkomen alsmede de Koa aanbieder en diens medewerkers te beschermen.

Kansspelondernemingen zijn gevoelige ondernemingen en moeten net als banken goed beveiligd zijn. Het is beter voorkomen als genezen zeer zeker met de onaangename ervaringen van een aantal aanslagen zoals op de mediabedrijven de Telegraaf en Panorama in Amsterdam in herinnering.

Het nut van een geografisch adres streeft zijn doel voorbij: wat als de onderneming gevestigd is in het buitenland. De speler moet wel een duidelijk "point of contact hebben" i.v.m. met vragen of klachten.

Artikel 4.35 Dit artikel verplicht de vergunninghouder een klantendienst te onderhouden die die in ieder geval tijdens de uren waarop daadwerkelijk aan de vergunde kansspelen op afstand kan worden deelgenomen, voor de consument rechtstreeks en op eenvoudige wijze bereikbaar is. Met "rechtstreeks" wordt bedoeld dat de speler snel en eenvoudig contact moet kunnen hebben met het personeel van de vergunninghouder. De klantendienst moet elektronisch continu bereikbaar zijn en telefonisch minimaal 12 uur per dag.

Bij de klantendienst kan de speler desgewenst kosteloos terecht met vragen over de vergunde kansspelen en de wijze waarop die worden georganiseerd, bijvoorbeeld over het verloop van een bepaald spel of het saldo van zijn speelrekening.

In de Regeling kansspelen op afstand kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot de klantendienst. Daarbij kunnen bijvoorbeeld regels worden gesteld met betrekking tot de communicatiemiddelen waarmee de klantendienst in ieder geval bereikbaar met zijn.

Opmerking:

Een klantendienst is een prima middel voor communicatie tussen de speler en de vergunninghouder. Er zijn vele mogelijkheden tot communicatie, een live chat en e-mail ontbreken in het voorstel.

De eis dat de vergunninghouder 12 uur per dag telefonisch bereikbaar moet zijn is in de praktijk niet zo eenvoudig uitvoerbaar. Medewerkers van de vergunninghouder kunnen onheus bejegend en/of bedreigd worden door onredelijke spelers en/of anonieme bellers. In de meeste gevallen zijn dit soort bellers door de emotie van het spel alle realiteitszin kwijt. Het bovenstaande is een zeer negatief neveneffect van het telefonisch bereikbaar zijn vandaar de voorkeur voor het kosteloze live chat en e-mail.

Live chat of e-mail werkt beter het voorkomt dat anonieme bellers keer op keer terug bellen en daarmee alleen maar een zeer storende factor en bron van ergernis zijn voor de vergunninghouder.

Opmerking: In andere lidstaten laten de vergunning verstrekkers dit aan de vergunninghouder over.

Artikel 4.43 Dit artikel regelt de aanwijzing door de minister van geaccrediteerde keuringsinstellingen die de spelsystemen van de vergunninghouders keuren, en de wijziging, intrekking en schorsing van die aanwijzing. De procedure tot het verlenen, wijzigen, schorsen en intrekken van de aanwijzing wordt beheerst door de Algemene wet bestuursrecht.

Uit het eerste lid vloeit voort dat een keuringsinstelling slechts voor aanwijzing in aanmerking komt indien uit de aanvraag blijkt dat die instelling is geaccrediteerd tegen geschikte normen die in de Regeling kansspelen op afstand worden vastgesteld. Er zijn verschillende accreditatienormen denkbaar. Zo omvat ISO/IEC 17020 algemene criteria voor het functioneren van verschillende soorten instellingen die keuringen uitvoeren. ISO/IEC 17021 specificeert eisen voor instellingen die audits en certificatie van managementsystemen uitvoeren. ISO/IEC 17065 specificeert eisen voor certificatie-instellingen die conformiteitsbeoordelingen toekennen aan producten, processen en diensten. ISO/IEC 17065 is daarmee een bredere accreditatienorm. Slechts een enkele keuringsinstelling is geaccrediteerd tegen de accreditatienorm ISO/IEC 17065.

Het is in de praktijk goed voorstelbaar dat keuringsinstellingen niet geaccrediteerd zijn tegen alle voorgenoemde accreditatienormen. Dat houdt in dat deze keuringsinstelling dan alleen het deel van conformiteitsbeoordelingen mag uitvoeren waar deze instelling voor geaccrediteerd is: bijvoorbeeld alleen certificeringswerkzaamheden als de instelling geaccrediteerd is tegen ISO/IEC 17065. In dat geval dient het deel waarvoor deze keuringsinstelling niet geaccrediteerd is uitgevoerd te worden door een aangewezen keuringsinstelling die wel over de juiste accreditatie beschikt. De

keuringsinstelling dient zelf een aanvraag tot aanwijzing in. Indien aan de vereisten wordt voldaan, wordt de aanwijzing als keuringsinstelling voor onbepaalde tijd verleend.

Uit het vijfde lid volgt dat de aanwijzing als keuringsinstelling kan worden ingetrokken, indien de aangewezen keuringsinstelling niet (langer) voldoet aan die vereisten, bijvoorbeeld omdat de accreditatie is ingetrokken.

Uit dat lid volgt ook dat de aanwijzing kan worden ingetrokken, indien de aangewezen keuringsinstelling bijvoorbeeld in staat van faillissement of liquidatie komt te verkeren of aan die keuringsinstelling surseance van betaling is verleend, indien de onafhankelijkheid, onpartijdigheid en deskundigheid niet langer gewaarborgd is, indien de kwaliteit van de door haar uitgevoerde keuringen anderszins onvoldoende is gewaarborgd.

Daarnaast kan de aanwijzing worden ingetrokken, indien de aangewezen keuringstelling de minister of de raad van bestuur niet desgevraagd de nodige inlichtingen verstrekt die deze nodig hebben voor hun taken.

Aan de aanwijzing kunnen in het belang van de kwaliteit van de keuringen voorschriften worden verbonden, die ook kunnen worden gewijzigd. Overtreding van een dergelijk voorschrift kan ook intrekking van de aanwijzing tot gevolg hebben. Indien de minister voornemens is de aanwijzing in te trekken, kan deze de aanwijzing als keuringsinstelling hangende de voorbereiding van het intrekkingsbesluit schorsen.

Een lijst met de aangewezen keuringsinstellingen die de spelsystemen van de vergunninghouders kunnen keuren, wordt op de website van de kansspelautoriteit bekend gemaakt.

Opmerking en vraag:

ISO 17021 betreft het certificeren en het verrichten van audits aangaande managementsystemen. Er worden in dit ontwerpbesluit eisen gesteld aan het managementsysteem van de vergunninghouder. Dit is echter niet de specifieke kerntaak voor een keuringsinstelling die kansspelen onderzoekt, keurt en of certificeert.

Er zijn vele niet kansspelgerelateerde keuringsinstellingen die ISO 17021 geaccrediteerd zijn. Keuringsinstellingen met een ISO 17020 en ISO 17025 accreditatie voor het onderzoeken en keuren van kansspelen zijn zeer beperkt omdat de kansspelindustrie zich in een bijzondere markt bevindt en hiervoor specifieke kennis noodzakelijk is.

Internationaal wordt de ISO17020 en ISO17025 accreditatie als standaard gehanteerd voor het keuren van kansspelen en aanverwante kansspelproducten.

Een keuringsinstelling met een ISO 17065 accreditatie kan in de regel ook certificeren. Hierbij leggen autoriteiten de toelating van een kansspelproduct en aanverwante producten in hun jurisdictie volledig in handen van een keuringsinstelling. In de Europese Unie is er maar 1 jurisdictie welke deze methode hanteert.

Dit heeft geleid dat er jarenlang maar 1 keuringsinstelling mocht certificeren in deze jurisdictie. Dit veroorzaakte vertraging en het onnodig opdrijven van de kosten voor de aanbieder.

In heel de Europese Unie zijn er momenteel maar 2 kansspelkeuringsinstellingen welke beschikken over een ISO 17065 accreditatie.

Nederland beschikt over 4 erkende geaccrediteerde keuringsinstellingen, Trisigma, GLI, BMM, SIQ.

Voldoen deze keuringsinstellingen aan de gestelde eisen en normen om de noodzakelijke verplichte keuringen voor Koa aanbieders uit te voeren?

11 1. Voordat de houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen in een speelcasino als bedoeld in artikel 27g, tweede lid, van de wet of tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een inrichting als bedoeld in artikel 30c, eerste lid, onder b, van de wet een persoon toegang verleent tot dat speelcasino of die inrichting: a. identificeert hij die persoon en verifieert hij diens identiteit, en b. onderzoekt hij of deze persoon is ingeschreven in het register. 2. Verificatie als bedoeld in het eerste lid, onder a, kan in ieder geval geschieden aan de hand van een identiteitsbewijs als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht, dan wel, voor zover de persoon niet beschikt over een identiteitsbewijs, aan de hand van een of meer andere documenten uit betrouwbare bron waaruit diens identiteit blijkt. 3. Het onderzoek, bedoeld in eerste lid, onder b, geschiedt aan de hand van de naam, de voornamen, de geboortedatum, het geslacht en de geboorteplaats van de betrokken persoon, alsmede, voor zover die persoon daarover beschikt, diens burgerservicenummer, zoals die zijn opgenomen op het identiteitsdocument van die persoon. 4. Het resultaat van het onderzoek kan worden gebruikt bij de vaststelling van de identiteit van degene die tot het speelcasino of de inrichting wil worden toegelaten. 5. De raad van bestuur verstrekt de vergunninghouder na raadpleging van het register een code die op unieke wijze aan de speler is verbonden. De houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen in een speelcasino als bedoeld in artikel 27g, tweede lid, van de wet neemt deze code op in zijn administratie. De houder van een vergunning tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een inrichting als bedoeld in artikel 30c, eerste lid, onder b, van de wet, kan deze code opnemen in zijn administratie. 6. De vergunninghouder verstrekt degene aan wie hij toegang tot het speelcasino of de inrichting verleent een bewijs van toegang. 7. Bij regeling van Onze Minister kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot het eerste, tweede en zesde lid.

Vraag:

Is artikel 11.1 voor vergunninghouders van speelcasino's? En niet van toepassing voor Koa vergunninghouders of moet dit artikel nog aangepast worden voor aanbieders van Koa?

3. Administratieve lasten

In de bovenstaande paragrafen is uitgebreid ingegaan op de risico's die aan de deelname aan kansspelen verbonden zijn. Gezien de ernst en de aard van deze risico's moet bij het tot stand komen van de lagere regelgeving een weloverwogen en zorgvuldige aanpak worden gehanteerd met als doel de speler zo goed mogelijk te beschermen en criminaliteit te bestrijden.

Deze maatregelen zorgen ervoor dat een vergunninghouder te maken heeft met administratieve lasten en nalevingskosten om een vergunning te krijgen en aan de vergunningseisen te blijven voldoen. Dit zijn niet-bedrijfseigen kosten, die kunnen worden onderverdeeld in initiële lasten en structurele lasten. Initiële lasten zijn eenmalige kosten die de vergunninghouder enkel maakt bij de eerste vergunningaanvraag. Dit betreft bijvoorbeeld het aanpassen van het spelsysteem aan de Nederlandse wet- en regelgeving en het oprichten van een controledatabank. Structurele lasten zijn jaarlijks terugkerende lasten voor de vergunninghouder. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan onderhoud van de controledatabank, rapportageverplichtingen en de noodzakelijke keuringen. In 2017 hebben onderzoekers een lastenmeting uitgevoerd om de administratieve lasten en nalevingskosten van de verschillende maatregelen in kaart te brengen.

Besluit kansspelen op afstand - consultatieversie 10-09-2018

37

Volgens deze lastenmeting, bedragen de initiële, eenmalige lasten voor de vergunninghouder ongeveer € 800.000,- en de structurele lasten ongeveer € 600.000,- per jaar.

Vraag:

Wie zijn de diverse stakeholders uit de kansspelbranche?

Hoe zijn de bedragen van de initiële, eenmalige lasten van ongeveer € 800.000,- en de structurele lasten van ongeveer € 600.000,- per jaar tot stand gekomen en onderbouwd?

Artikel 4.40 Dit artikel verplicht de vergunninghouder een algemeen kwaliteitsmanagementsysteem, een informatiebeveiligingssysteem en een systeem voor het beheer van de informatietechnologie en- communicatienetwerken te ontwikkelen, toe te passen en te onderhouden, dat aan bepaalde minimumvereisten voldoet. Het gaat hierbij om generieke eisen die aan het spelsysteem van de vergunninghouder worden gesteld. Deze zijn bedoeld om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen ten aanzien van die dienstverlening, de informatiebeveiliging en het IT-beheer.

Het algemene kwaliteitsmanagementsysteem moet waarborgen dat de organisatie van de vergunninghouder daadwerkelijk in staat is om te voldoen aan de eisen die de relevante regelgeving stelt. Uitgangspunt is dat de vergunninghouder de raad van bestuur aantoon conform de gestelde eisen te opereren. Een van de methoden om conformiteit te bewijzen is het beschikken over een ISO 9001 certificering.

Omdat de verantwoorde, betrouwbare en controleerbare organisatie van de kansspelen op afstand per definitie gepaard gaat met vertrouwelijke gegevens, waaronder de burgerservicenummers en andere – al dan niet bijzondere – persoonsgegevens van spelers en gegevens met betrekking tot hun deelname aan de vergunde kansspelen, moet de vergunninghouder ook beschikken over een systeem van informatiebeveiliging. Hier worden daarom eisen aan gesteld. Deze hebben onder meer betrekking op doorlopende risico-inventarisatie door de vergunninghouder, zijn beveiligingsbeleid, de organisatie van zijn informatiebeveiliging, het beheer van de relevante bedrijfsmiddelen, en de relevante aspecten van zijn personeelsbeleid, de fysieke beveiliging van zijn computers en servers en

hun omgeving, het beheer van communicatie- en bedieningsprocessen, de beperking en beveiliging van toegang tot gegevens, de verwerving, ontwikkeling en onderhoud van informatiesystemen, het beheer van informatiebeveiligingsincidenten, de bescherming, het onderhoud en het herstel van kritieke processen en systemen, en het veiligstellen van de naleving binnen de eigen organisatie van het eigen beleid en de eisen die voortvloeien uit de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming. Een van de methoden om conformiteit te bewijzen is het beschikken over een ISO 27001 certificering.

De organisatie van de kansspelen op afstand geschiedt per definitie met behulp van elektronische communicatiemiddelen. De betrouwbaarheid en continuïteit daarvan en daarmee ook die van de dienstverlening door de vergunninghouder zijn van wezenlijk belang voor de betrouwbare en controleerbare organisatie van de kansspelen op afstand en de gewenste kanalisatie. Daarom worden eisen worden gesteld aan het systeem van informatietechnologie van de vergunninghouder. Zo worden eisen gesteld aan het configuratiemanagement, de helpdesk, het incident- en probleemmanagement, het wijzigingsbeheer, het programmatuurbeheer, het beschikbaarheidsbeheer, het capaciteitsbeheer, het financiële beheer, calamiteitenplanning, het service niveau beheer en het beveiligingsbeheer. Een van de meest geëigende referentiekaders voor de verantwoorde inrichting van beheersprocessen binnen ICT-organisaties is het werken conform de standaarden van de Information Technology Infrastructure Library (ITIL) van een vergunninghouder. Daaruit volgt dat werken conform dit referentiekader voor de vergunninghouder een goede manier kan zijn om de conformiteit aan de gestelde eisen op dit vlak bij de raad van bestuur aan te tonen.

Opmerking:

Een van de methoden om de conformiteit te bewijzen is door middel van ISO 9001 en ISO 27001 als aanbieder van kansspelen op afstand gecertificeerd te zijn.

ISO 27001 ligt bij de ICT bedrijven / datacenters die de systemen, databescherming etc regelen en controleren.

Er is voor zover bekend geen enkele (EU)aanbieder van Koa die ISO 9001 en ISO 27001 gecertificeerd is. Het is dan ook een buitenproportionele eis.

Tot slot:

Het ontwerpbesluit Koa is niet compleet. Er staan er nog een aantal artikelen voor regelgeving van landbased speelcasino's in het ontwerpbesluit en deze moeten waarschijnlijk nog aangepast worden voor Koa.

De eisen en regels die gesteld worden aan Koa aanbieders zijn buitenproportioneel en staan in geen enkele verhouding met de eisen en regelgeving voor aanbieders van speelhallen, horeca-kansspelen, speelcasino's en andere kansspelaanbieders in Nederland. Deze aanbieders moeten aan veel mindere eisen en regelgeving voldoen dan Koa aanbieders.

Veel artikelen bevatten nog een ministeriële regeling. Op wat voor termijn komt hier meer duidelijkheid over?

Zo ontbreken bijvoorbeeld o.a. nog alle spelgerelateerde eisen en regels. Deze eisen en regels kunnen veel impact hebben op aanpassingen van het managementsysteem en spelsysteem voor Koa.

Met het bovenstaande hebben wij onze reactie gegeven en getracht een positieve bijdrage te leveren aan het ontwerpbesluit Koa.

Hoogachtend

Rik Wanrooij

Holland Power Gaming