

# REACTIE OP REGELING SPEELLIMIETEN EN SPEELGEDRAG

## INTRODUCTIE

Op 20 februari 2024 heeft het ministerie van Justitie & Veiligheid (J&V) de regeling speellimieten en speelgedrag ter consultatie aangeboden. Kindred Group Plc ('Kindred'), waar vergunninghouder Optdeck Service Limited onderdeel van is, heeft met veel interesse kennisgenomen van deze regeling.

Speellimieten zijn een belangrijk instrument om verantwoord spelen te bevorderen en onderdeel van de actieve zorgplicht van een vergunninghouder. Het is volgens Kindred een goede zaak dat er meer aandacht is voor de zorgvuldige toepassing van speellimieten. Ook erkent en herkent Kindred de noodzaak om de zorgplicht verder te concretiseren en zodoende spelersbescherming te verhogen, met name onder jongvolwassenen. Restricties dienen in de ogen van Kindred wel in verhouding te zijn met de risico's van het product en het risico op kansspelverslaving.

Kindred wil in deze consultatie de aandacht vestigen op een aantal specifieke punten in de regeling die de operatie van Kindred en toegankelijkheid voor spelers onder druk zetten:

- Onwerkbaar operationele last;
- Inconsistente maatregelen: ministeriële regeling vs. concept beleidsregels KSA;
- Suboptimale klantervaring en;
- Gebruik van kunstmatige intelligentie.

Om de toegankelijkheid en aantrekkelijkheid van het vergunde online kansspel aanbod te behouden, dienen beperkingen zo gepersonaliseerd, rimpelloos en klantvriendelijk mogelijk toegepast te worden. Daartoe doet Kindred, op basis van haar ervaring in andere markten, ook graag een aantal suggesties.

Kindred doet een dringende oproep aan J&V om deze aandachtspunten en de voorgestelde suggesties in overweging te nemen ten behoeve van de uitvoerbaarheid van de regeling.

Bovenstaande punten heeft Kindred uiteengezet in: 1) algemene bevindingen en suggesties en 2) een artikelsgewijze reactie.

## ALGEMENE BEVINDINGEN

### **Onwerkbare operationele last**

De nieuwe regeling rondom speellimieten bevat een persoonlijk contactmoment om (aspirant)-spelers extra te laten reflecteren op hun gewenste stortingslimiet en speelgedrag. De zorg van Kindred is dat de voorgestelde limieten niet aansluiten bij de marktrealiteit en spelers, in plaats van een tijdsrovend proces te doorlopen om de door hun gewenste limiet in te stellen, zich gaan verplaatsen naar illegale aanbieders waar geen limieten worden opgelegd en spelers niet zijn beschermd.

Het aantal spelers dat op dit moment een hoger bruto-stortingslimiet heeft dan de voorgestelde kaders is aanzienlijk. De introductie van een persoonlijk contactmoment, in de huidige vorm en zonder mogelijkheden tot automatisering, brengt daardoor een onwerkbare operationele last met zich mee voor vergunninghouders. Prognoses op basis van het huidige aantal klantcontacten, de benodigde tijd om de verzoeken tot verhoging van de limieten te verwerken volgens de nieuwe vereisten en het verwachte aantal nieuwe registraties suggereren dat Kindred het huidige personeelsbestand met minimaal 50% moet vergroten om de toe te nemen volumes te kunnen verwerken. Hierbij is geen rekening gehouden met piekmomenten in de sport, zoals sportfinales of sporttoernooien, waardoor een verdere opschaling noodzakelijk is voor de algemene bedrijfsvoering. Zo zorgt een stijging in het aantal nieuwe klanten tijdens een EK of WK voetbal, voor een toename in het aantal klantcontacten van 30%-40% in vergelijking met een periode zonder sporttoernooi.

Wij zijn zeer bereid om nieuw personeel te werven als de regelgeving dat vereist. Alleen los van de benodigde tijd om nieuw personeel in te werken, gaat de regeling voorbij aan de krapte op de arbeidsmarkt voor online kansspelen. Nederlandstalig personeel, met de benodigde kennis en ervaring op vlak van online kansspelen, is zeer schaars en daardoor zeer gewild. Dit zal door de regeling alleen maar toenemen. Hoewel het creëren van werkgelegenheid altijd welkom is, zal de marktrealiteit het uiterst moeilijk maken voor vergunninghouders om voldoende personeel aan zich te binden om de regeling, in de huidige vorm, uit te voeren.

### **Inconsistente maatregelen**

In toevoeging op deze regeling, heeft de Kansspelautoriteit (KSA) eind vorig jaar de derde versie van de beleidsregels verantwoord spelen in consultatie gebracht. De concept beleidsregels bevatten onder meer een netto-stortingsdrempel en eisen rondom een inkomenscheck. De discrepantie tussen de regeling en die beleidsregels is niet alleen verwarrend en ingewikkeld voor consumenten, maar creëert ook een aanzienlijke last voor aanbieders. De verwachting is dat aanbieders in één jaar tijd op twee verschillende momenten verschillende verregaande operationele aanpassingen moeten doorvoeren. Dit is niet alleen inefficiënt maar ook disproportioneel.

Bovendien is er geen samenhang tussen de voorgestelde maatregelen en is onduidelijk hoe deze maatregelen in de praktijk samen dienen te komen. Zo kan er worden beargumenteerd dat het één de noodzaak van het ander opheft. Het opleggen van een netto-stortingsdrempel kan een speler immers het recht ontnemen om zelf een bruto-stortingslimiet in te stellen, met name bij hogere bedragen dan de voorgestelde stortingslimieten. Het idee dat een speler contact moet opnemen met een aanbieder om persoonlijk een hogere bruto-stortingslimiet aan te vragen, wordt ondermijnd als tegelijkertijd een mogelijk lagere netto-stortingsdrempel de speler belet om zijn gewenste bruto-stortingslimiet in te stellen. Dit is verwarrend en misleidend voor consumenten. Kindred betreurt dit zeer en is bezorgd dat de consument uiteindelijk de dupe gaat worden van de verhoogde regeldruk.

### **Suboptimale klantervaring**

Het voltooien van het volledige registratieproces – van het instellen van limieten en het controleren van de identiteit tot aan het verifiëren van het account en het uitvoeren van CRUKS-controles – duurt op dit moment bij Unibet ongeveer 1 minuut en 40 seconden als er geen vertraging optreedt bij één van de verplichte stappen. Onze inschatting is dat het persoonlijk contactmoment om een hoger bruto-stortingslimiet in te stellen, in het meest ideale scenario, ongeveer 15 minuten zal duren bij live chats en ongeveer 10 minuten bij telefoongesprekken. Hierbij is geen rekening gehouden met een eventuele wachttijd, het per ongeluk wegklikken van de live chat, een slechte telefoonverbinding, een verlate reactie vanuit de speler of een andere reden die kan leiden tot vertraging. Kortom, het persoonlijk contactmoment zal de duur van het registratieproces (tenminste) vertienvoudigen. Dit werpt onnodige barrières op voor nieuwe spelers en kan hen wegdrijven van het veilige en gereguleerde online kansspelaanbod. Daarnaast kan het nieuwe spelers aanmoedigen om onrealistisch hoge bruto-stortingslimieten in te stellen om herhaaldelijk contact in de toekomst te voorkomen.

Het doel van speellimieten is om spelers grenzen te laten stellen die aansluiten bij hun persoonlijke situatie en waarbinnen ze zich comfortabel voelen. Het bereiken van een bruto-stortingslimiet is in de basis en op zichzelf staand géén risicovol speelgedrag. Het is simpelweg spelen binnen de zelf-gestelde grenzen. Het bereiken van een stortingslimiet verantwoordt daarom niet het automatisch uitloggen noch het blokkeren van een speler voor het ontvangen van bonussen. In tegendeel, een dergelijke maatregel kan spelers juist ontmoedigen om passende limieten in te stellen.

Kindred is sterk van mening dat het ontmoedigen van deelname aan online kansspelen haaks staat op de doelstellingen van de wet Kansspelen op Afstand (KOA). Daarom roept Kindred het J&V op om alternatieve oplossingen, zoals de hieronder aangedragen suggesties, te overwegen en zodoende het registratieproces voor nieuwe spelers niet onevenredig te beïnvloeden.

## Gebruik van kunstmatige intelligentie

In de toelichting op de regeling wordt gespecificeerd dat het persoonlijk contactmoment, waarin menselijk contact vereist is, niet mag worden vervangen door geautomatiseerde processen, bijvoorbeeld middels het inzetten van chatbots. Kindred is van mening dat deze aanpak volledig voorbijgaat aan de voordelen die chatbots of andere geautomatiseerde oplossingen kunnen bieden. Een vorm van automatisering kan juist een hulpmiddel zijn voor verslavingspreventie opgeleid personeel om een efficiënter en schaalbaarder systeem te realiseren in het licht van de verhoogde operationale druk die door deze nieuwe maatregelen wordt geïntroduceerd. Wetenschappelijk onderzoek naar de relevantie van chatbots in de context van verantwoord spelen ondersteunt juist het gebruik hiervan<sup>1</sup>.

Bovendien is het belangrijk om te realiseren dat, door de verwachte significante toename in het aantal klantcontacten, het persoonlijk contactmoment tot op zekere hoogte gebaseerd zal moeten zijn op scripts of sjablonen. Zelfs als aanbieders meer medewerkers opleiden en meer personeel aannemen, zullen deze nieuwe maatregelen een aanzienlijke impact hebben op de reguliere klantenservice en, nog belangrijker, op de beschikbaarheid van verslavingspreventie opgeleid personeel om meer spraakmakende gevallen van gedetecteerd risicovol speelgedrag of risico op kansspelverslaving zorgvuldig af te handelen. Dit kan én mag niet de bedoeling zijn. Kindred nodigt J&V met klem uit om het standpunt rondom kunstmatige intelligentie te heroverwegen en aanbieders enige speelruimte te bieden voor het gebruik van kunstmatige intelligentie.

## Suggesties

Gelet op de ervaring in andere Europese markten, doet Kindred graag een aantal suggesties om de samenhang tussen de regeling en de concept beleidsregels van de KSA te bevorderen en zodoende consumenten beter te beschermen:

### 1. 'Rollende' netto-drempel

Kindred herkent de wens vanuit het maatschappelijke en politieke veld om meer drempels op te leggen zodat Nederlandse consumenten, en met name jongvolwassenen, in korte tijd niet veel geld kunnen verliezen.

Hiertoe stelt Kindred voor om standaard maandelijkse netto-drempels op te leggen bij registratie, conform de concept beleidsregels van de KSA, maar deze bij volwassenen 'rollend' te laten zijn op kwartaalbasis. Dit sluit ook aan bij de op risico-gebaseerde wwft-aanpak.

---

<sup>1</sup> So, R. et al (2020) *Unguided chatbot-delivered cognitive behavioural intervention for problem gamblers through messaging app: a randomised controlled trial*, Journal of Gambling Studies. See here: [Unguided Chatbot-Delivered Cognitive Behavioural Intervention for Problem Gamblers Through Messaging App: A Randomised Controlled Trial | Journal of Gambling Studies \(springer.com\)](#)

Mohamed, A. et al (2020). *Lilibot: Improving the user experience of the NSW Gambling Help Website using Chatbox*. Deakin University. See here: <https://hdl.handle.net/10536/DRO/DU:30150519>



### 3. Educatieve video

Indien J&V geen heil ziet in een risico-gestuurd contactmoment, geeft Kindred nog als tussenoplossing mee om een educatieve video te laten produceren door Loket Kansspel waarin de voorgestelde bewustzijnsvragen, die dienen als extra reflectie-moment voor de speler rondom zijn gewenste limiet en speelgedrag, centraal staan. Door deze video onderdeel te laten worden van het registratieproces van een vergunninghouder, waarborgt J&V consistentie in de berichtgeving rondom limieten voor consumenten. Bovendien zorgt deze video ook voor volledige uniformiteit tussen vergunninghouders.

## ARTIKELSGEWIJZE REACTIE

### Artikel 3.19d Contactmoment bij invoeren speellimieten

*De vergunninghouder treft passende maatregelen die waarborgen dat spelers en aspirant-spelers: a. in de leeftijdscategorie tussen 18 en 24 jaar, een bedrag dat gelijk is aan of meer is dan € 5,35 per dag, € 37,50 per week of € 150 per maand; b. in de leeftijdscategorie van 24 jaar of ouder, een bedrag dat gelijk is aan of meer is dan € 12,50 per dag, € 87,50 per week of € 350 per maand; slechts definitief kunnen invoeren en laten verwerken als stortingslimiet door daarover via de kansspelinterface of telefonisch contact op te nemen met ter zake verslavingspreventie opgeleid personeel van de vergunninghouder als bedoeld in artikel 6, tweede lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.*

Kindred merkt op dat bij de voorgestelde bedragen vanuit J&V geen rekening is gehouden met het feit dat speeldrag over het algemeen niet lineair is. Het instellen van een dagelijkse bruto stortingslimiet betekent niet noodzakelijkerwijs dat deze speler gedurende een maand dertig keer dat bedrag zal storten.

#### Voorbeeld:

Een 38-jarige speler stelt een dagelijks bruto stortingslimiet in van €50 en een maandelijks bruto-stortingslimiet van €250. Omdat de speler boven de dagelijkse grens van €12,50 uitkomt, moet hij een persoonlijk contactmoment hebben alvorens hij vijf losse stortingen van €50 kan doen om op het niveau van zijn maandelijks bruto stortingslimiet te komen.

Een 41-jarige vriend registreert op hetzelfde moment en besluit om alleen een maandelijks bruto-stortingslimiet in te stellen van €250. Hij kan de volledige €250 storten in één dag zonder een persoonlijk contactmoment te hebben.

Afgezien van het feit dat bovenstaand voorbeeld aantoont hoe onsamenvattend de voorgestelde maatregelen zijn, kan het ook leiden tot ongewenst en zorgwekkend consumentengedrag als het gaat om het instellen van en reflecteren op speellimieten.



#### Artikel 17 Rwrvk

*Uit artikel 31m, eerste lid, Wok volgt dat gegevens met betrekking tot het speelgedrag van de speler dienen te worden geregistreerd en geanalyseerd. Artikel 15 Bwrvk bepaalt dat die analyse gericht is op de vroegtijdige onderkenning van signalen. Ten behoeve van die analyse moet de vergunninghouder op grond van artikel 13, eerste lid, aanhef en onder a, Bwrvk interne en externe signalen registreren, die wijzen op onmatige deelname aan de vergunde kansspelen of risico's op kansspelveslaving. Indien een speler een hoge stortingslimiet instelt of heeft ingesteld als bedoeld in artikel 3.19d, eerste lid, Rkoa (nieuw) kan dit als een dergelijk signaal worden beschouwd en daarom wordt dit toegevoegd aan de opsomming van de andere – te analyseren en te registreren – signalen in artikel 17 Rwrvk, waarvoor artikel 16 Bwrvk de grondslag vormt.*

Kindred is van mening dat door contact met de speler rondom zijn (gepercipieerde) hoge stortingslimiet en hem pro-actief te waarschuwen voor de mogelijke risico's van deze limiet, al een stap is gezet om de risico's op onmatige deelname of kansspelveslaving aanzienlijk te verkleinen. Het is tegenstrijdig om daarbovenop ook van aanbieders te verwachten dat zij dit als een signaal registreren. Volgens DSM-5 zijn de frequentie en de hoogte van de bedragen waarmee een klant zijn limiet verhoogt bovendien meer rationele risico-indicatoren die efficiënter kunnen duiden of een speler de controle over zijn speelgedrag verliest.

#### Artikel 18, tweede lid, onder d, en artikel 19, derde lid, Rwrvk

*Gelet op het voorgaande wordt op grond van artikel 18, vierde lid, Bwrvk in artikel 19, derde lid, Rwrvk als nieuwe en aanvullend verplicht toe te passen interventiemaatregel bepaald dat de vergunninghouder ervoor zorgt dat spelers na het bereiken van de tijds- en stortingsgebonden grenzen van hun speelgedrag worden afgemeld en deze grenzen daardoor niet direct kunnen wijzigen. Aangezien het hier gaat om de toepassing van interventiemaatregelen moet de vergunninghouder op grond van artikel 19, vierde lid, Rwrvk de speler voorts informeren dat de reden voor de afmelding is dat hij een van zijn grenzen heeft bereikt.*

Kindred is van mening dat de toevoeging in dit artikel overbodig is in het licht van al geldende eisen in de wet KOA. Bovendien zal deze nieuwe eis spelers onevenredig zwaar treffen. In artikel 4.14, vierde lid KOA is vastgelegd dat vergunninghouders ervoor moeten zorgen dat limieten niet worden overschreden. In de context van de sessielimiet, zoals gedefinieerd in artikel 4.14, tweede lid, onderdeel a, betekent dit dus al dat een speler niet langer kan spelen dan de door hem gekozen sessiedrempel. Als een vergunninghouder spelers toestaat hun sessie voort te zetten nadat de limiet is overschreden (behalve bij spelers waar een uitzondering geldt om hun reeds begonnen spel te voltooien, zoals bijvoorbeeld pokertoernooien), is hij daarmee in overtreding. De enige manier om hieraan te voldoen, is door de sessie te beëindigen en de klant automatisch uit te loggen. Dit kan niet worden gekwalificeerd als een interventiemaatregel in de zin van artikel 18, tweede lid, onderdeel a, aangezien het uitloggen een directe en noodzakelijke actie is voor de vergunninghouder om om te voldoen aan de eis dat een klant zijn sessielimiet niet mag overschrijden. Hierom is er ook geen sprake van een bonusblokkade.

In de context van het bruto-stortingslimiet zoals gedefinieerd in 4.14(2)(b) zet Kindred serieuze vraagtekens bij de effectiviteit en legitimiteit van het automatisch uitloggen van spelers bij het bereiken van (één van) hun bruto-stortingslimiet(en). De waarde van deze gedwongen pauze is irrelevant en buitensporig aangezien spelers direct weer kunnen inloggen. De beoogde tijd voor reflectie zal hiermee niet worden bereikt. Bovendien houdt de wet KOA al rekening met een bedenktijd voor het verhogen van een speellimiet.

Het doel van speellimieten is om spelers grenzen te laten stellen die aansluiten bij hun persoonlijke situatie en waarbinnen ze zich comfortabel voelen. Het bereiken van een bruto-stortingslimiet is op zichzelf staand géén risicovol speelgedrag maar spelen binnen de zelf-gestelde grenzen. Het bereiken van een stortingslimiet verantwoordt daarom niet het automatisch uitloggen noch het blokkeren van een speler voor het ontvangen van bonussen. In tegendeel, een dergelijke maatregel kan spelers juist ontmoedigen om passende limieten in te stellen om zodoende een ongepaste en irrelevante interventie te voorkomen.