BRONARCHIEF KANSSPELEN

Sanctie- of boetebesluit (pdf)

Archiefdocument 41697

87 oorspronkelijke paginas

Deze publicatie is opgenomen bij het hieronder gekoppelde dossier op OnlineCasino.Amsterdam.

Origineel document volgt ongewijzigd

OCA-leeskopie met een navigatievoorblad. Vanaf de volgende pagina staat de oorspronkelijke publicatie. Dit voorblad is door OnlineCasino.Amsterdam toegevoegd en maakt geen deel uit van het oorspronkelijke document.

Lees het bijbehorende dossier

Dossiers en persinformatie

www.onlinecasino.amsterdam

Bron oorspronkelijke publicatie: zoals vermeld in het bijbehorende dossier.
OCA-voorblad toegevoegd op 17 oktober 2026. Het oorspronkelijke bestand is afzonderlijk bewaard.

OPENBAAR

Kansspelautoriteit

Besluit van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit als bedoeld in artikel 35a van de Wet op de kansspelen tot oplegging van een boete aan Betent B.V.

Zaak: 15736.002
Kenmerk: 17290 / 01.334.038
Openbaar gemaakt onder kenmerk: 17290 / 01.334.039

Besluit

1 Inleiding

1. De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit (hierna: Kansspelautoriteit) is belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wet op de kansspelen (hierna: Wok).

2. In artikel 4a, eerste lid, van de Wok is de zogenoemde zorgplicht bepaald. Die houdt in dat de houders van vergunningen op grond van de Wok de maatregelen en voorzieningen treffen die nodig zijn om verslaving aan de door hen georganiseerde spelen zoveel mogelijk te voorkomen. In dat kader zijn in de Wok, het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen (hierna: Bwrvk) en de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen (hierna: Rwrvk) diverse verplichtingen opgenomen voor onder andere houders van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand (hierna: vergunninghouders online).

3. Betent B.V. (hierna: Betent) heeft als vergunninghouder online in de periode van 8 oktober 2021 tot en met 30 maart 2023 ten aanzien van tien jongvolwassenen de zorgplicht geschonden. Betent is tekortgeschoten in het analyseren van het speelgedrag, het treffen van passende interventiemaatregelen en het voeren van een persoonlijk onderhoud. Zij heeft daarmee artikelen 4a, eerste lid, 31m, eerste en tweede lid, van de Wok, 15 en 18, eerste tot en met het derde lid, van het Bwrvk en 19, eerste lid, van de Rwrvk overtreden. Deze overtredingen worden aan Betent toegerekend.

4. Aan Betent wordt een boete opgelegd van € 2.650.000,-.

5. De Kansspelautoriteit zet dat hieronder nader uiteen.

2 Onderzoek naar de zorgplicht en de betrokkene

2.1 Zorgplicht

6. De Kansspelautoriteit heeft in 2023 extra aandacht besteed aan controle op de zorgplicht[1], in het bijzonder bij jongvolwassenen (spelers in de leeftijdscategorie van 18 tot 24 jaar). Deze groep is extra kwetsbaar voor risicovol speelgedrag en kansspelverslaving. De Kansspelautoriteit heeft signalen ontvangen dat vergunninghouders hun zorgplicht niet altijd nakomen. De toezichthouders van de Kansspelautoriteit (hierna: toezichthouders) zijn naar aanleiding hiervan een onderzoek gestart naar onder andere Betent.

7. Op 27 maart 2023 hebben toezichthouders op basis van gegevens uit de controledatabank van Betent de tien jongvolwassen spelers met substantiële verliezen in de periode van 19 juli 2022 tot en met 6 februari 2023 geselecteerd. Zij hebben Betent verzocht de dossiers van die spelers volledig en op een bepaalde wijze aan te leveren.

8. Op 12 april 2023 heeft Betent gereageerd op het informatieverzoek en de verzochte gegevens aangeleverd.

9. De toezichthouders hebben in hun onderzoek samengevat onder andere het volgende geconstateerd.

2.2 De betrokkene

10. Betent B.V. heeft haar hoofdkantoor op Keurenplein 4, Unit D1442, te Amsterdam, Nederland. Zij is vergunninghouder voor het organiseren van de kansspelen op afstand als bedoeld in artikel 31a van de Wok. De vergunning is door de Kansspelautoriteit op 1 oktober 2021 verleend onder kenmerk 1712 en geldt van 1 oktober 2021 tot en met 30 september 2026. Betent exploiteert de website www.betcity.nl.

[1] Toezichtagenda 2023 van de Kansspelautoriteit, te vinden op de website van de Kansspelautoriteit.

3 Rapport

11. De toezichthouders hebben op grond van het hierboven genoemde onderzoek op 18 januari 2024 een rapport opgesteld. In het rapport is het volgende geconstateerd. Betent heeft in de periode van 8 oktober 2021 tot en met 30 maart 2023 ten aanzien van alle tien jongvolwassen spelers onvoldoende maatregelen en voorzieningen getroffen om verslaving aan de door haar georganiseerde kansspelen zoveel mogelijk te voorkomen. Betent heeft speelgedrag onvoldoende geanalyseerd, onvoldoende passende interventiemaatregelen getroffen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen en de verplichtingen bij een persoonlijk onderhoud onvoldoende nageleefd. Dat zijn overtredingen van artikelen 4a, eerste lid, 31m, eerste en tweede lid, van de Wok, 15 en 18, eerste tot en met het derde lid, van het Bwrvk en 19, eerste lid, van de Rwrvk.

12. Het rapport is met de bijbehorende stukken per aangetekende post verzonden naar het adres van Betent.

4 Juridische beoordeling

4.1 De wettelijke bepalingen

13. In artikel 4a, eerste lid, van de Wok is bepaald dat de houders van vergunningen op grond van deze wet de maatregelen en voorzieningen treffen die nodig zijn om verslaving aan de door hen georganiseerde spelen zoveel mogelijk te voorkomen.

14. In artikel 31m, eerste lid, is voor zover relevant bepaald dat onverminderd het bepaalde bij of krachtens artikel 4a, de vergunninghouder online, systematisch gegevens met betrekking tot het speelgedrag van de speler registreert en analyseert.

15. In artikel 31m, tweede lid, is bepaald dat bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving de vergunninghouder het gedrag van de speler in een persoonlijk onderhoud met die speler onderzoekt.

16. In artikel 15 van het Bwrvk is voor zover relevant bepaald dat de analyse, bedoeld in de artikel 31m van de Wok, is gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen die kunnen duiden op onmatige deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen en risico's op kansspelverslaving.

17. In artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk is bepaald dat indien de analyse, bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk, duidt op onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving, de vergunninghouder online passende interventiemaatregelen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen, treft. De vergunninghouder online treft dergelijke maatregelen in ieder geval indien de speler een grens als bedoeld in artikel 4.14, tweede lid, onder a of b, van het Besluit kansspelen op afstand overschrijdt.

18. In artikel 18, tweede lid, van het Bwrvk is bepaald dat bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving de vergunninghouder een persoonlijk onderhoud met de speler voert, waarin:
    a. hij die speler wijst op diens speelgedrag, zo mogelijk de ontwikkeling daarvan, en op de gevaren van kansspelverslaving;
    b. hij die speler adviseert over de voorzieningen gericht op beperking van diens deelname aan kansspelen en over de beschikbare hulpverlening door instellingen voor verslavingszorg, en hem stimuleert hiervan gebruik te maken;
    c. hij onderzoekt of die speler door onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan zijn naasten.

19. In artikel 18, derde lid, van het Bwrvk is bepaald dat bij het onderzoek, bedoeld in tweede lid, onder c, de vergunninghouder in ieder geval de gevolgen van de deelname aan kansspelen voor de financiële situatie van de speler, diens gezinssituatie, diens gezondheid en diens werksituatie betrekt.

20. In artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk is bepaald dat van een passende interventiemaatregel als bedoeld in artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk slechts sprake is, indien die maatregel ten minste is afgestemd op:
    a. de leeftijd van de speler;
    b. het vertoonde speelgedrag;
    c. de signalen die duiden op onmatige deelname of risico's op kansspelverslaving;
    d. de reactie van de speler op eerder getroffen interventiemaatregelen, voor zover hiervan sprake is.

21. In artikel 19, tweede lid, van de Rwrvk is bepaald dat de vergunninghouder bij de keuze voor de toepassing van een interventiemaatregel betrekt of de gelijktijdige dan wel opeenvolgende toepassing van meerdere interventiemaatregelen de noodzakelijkheid, doelmatigheid en de proportionaliteit daarvan.

22. In artikel 19, derde lid, van de Rwrvk is bepaald dat indien de speler tijdens een kansspel op afstand een grens als bedoeld in artikel 4.14, tweede lid, aanhef en

onder a, van het Besluit kansspelen op afstand bereikt of overschrijdt, de houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand in ieder geval achtereenvolgens treft:

a. de interventiemaatregel, bedoeld in artikel 18, tweede lid, onder a, op het moment waarop de speler de grens bereikt of overschrijdt; en
b. de interventiemaatregel, bedoeld in artikel 18, tweede lid, onder d, op het moment van de eerstvolgende mogelijkheid om in te zetten dan wel bij afloop van het kansspel.

23. In artikel 20 van de Rwrvk is, voor zover relevant, bepaald dat de houder van een vergunning tot het organiseren van (...) van kansspelen op afstand, bij ieder persoonlijk onderhoud als bedoeld in artikel 18, tweede lid, van het Bwrvk in ieder geval registreert:
    a. de identiteit van de speler met wie het persoonlijk onderhoud wordt gevoerd;
    b. de datum en het tijdstip van het persoonlijk onderhoud;
    c. de aanleiding voor het persoonlijk onderhoud;
    d. de gegevens met betrekking tot de uitvoering van artikel 18, tweede lid, van het Bwrvk;
    e. de reactie van de speler op het persoonlijk onderhoud;
    f. de conclusies die hij verbindt aan de uitkomsten van het onderzoek, bedoeld in artikel 18, tweede lid, onder c, van het Bwrvk;
    g. de interventiemaatregelen die voorafgaand aan het persoonlijk onderhoud zijn getroffen, voor zover hiervan sprake is;
    h. de maatregelen om vervolg te geven aan het persoonlijk onderhoud.

24. In artikel 35a, eerste lid, van de Wok is bepaald dat de Kansspelautoriteit een bestuurlijke boete kan opleggen wegens overtreding van de voorschriften vastgesteld bij of krachtens onder andere artikelen 4a, eerste lid, en 31m van de Wok.

25. In artikel 35a, tweede lid, van de Wok is bepaald dat de bestuurlijke boete die voor een overtreding als bedoeld in het eerste lid kan worden opgelegd ten hoogste het bedrag van de zesde categorie, bedoeld in artikel 23, vierde lid, van het Wetboek van Strafrecht of, indien dat meer is, tien procent van de omzet in het boekjaar voorafgaande aan de beschikking.

4.2 Overtredingen

4.2.1 Algemeen

26. In dit onderdeel beschrijft de Kansspelautoriteit per spelersdossier de belangrijkste feiten en omstandigheden en legt zij uit welke overtredingen Betent heeft begaan.

4.2.2 Speler 1

4.2.2.1 Speelgedrag

27. De speler met kenmerk [kenmerk] (hierna: speler 1) was 22 jaar ten tijde van zijn registratie op [datum] december 2021. De Kansspelautoriteit verwijst naar de bevindingen van de toezichthouders over de speler en bijlage 13 van het rapportdossier. Daaruit volgt onder meer het volgende.
    a) Op [datum] december 2021 heeft de speler in totaal netto [ruim € 2.000,-] gestort en dus meer dan een gemiddeld maandinkomen van een jongvolwassene in 2021 van ongeveer € 1.367,-.[2]
    b) Op [datum] december probeert de speler in één keer € 4.000,- te storten en overschrijdt hij de stortingslimiet.
    c) Op [datum] januari en [datum] februari 2022 in de nacht worden stortingen van de speler geweigerd.[3]
    d) Sinds de datum van registratie tot de analyse op [datum] februari heeft de speler in totaal netto [ruim € 10.000,-] gestort en gemiddeld [bijna € 1.000,-]. De stortingen varieerden van [honderden euro's] tot € 1.000,- per keer.
    e) Op [datum] februari registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in haar verantwoordspelenrapport.[4] Na het bekijken van het speelgedrag is geconcludeerd dat deze speler geen probleemspeler is.
    f) Op [datum] februari stuurt Betent naar de speler voor zover relevant een e-mail met de volgende inhoud: '*We sturen je deze e-mail om je te wijzen op je ingestelde limieten en je te adviseren deze te verscherpen. Het is belangrijk dat je alleen speelt met geld dat je kunt verliezen. Om er voor te zorgen dat*

[2] Gemiddeld jaarinkomen van 18- tot 25-jarigen in 2021 was ongeveer € 16.400,-. Bron (30 maart 2023): https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2023/13/inkomen-van-jongeren-toegenomen-in-2021. Dit inkomen omvat het totaal van inkomen uit arbeid, inkomen uit eigen onderneming, uitkering inkomensverzekeringen en uitkering sociale voorzieningen (met uitzondering van kinderbijslag en kindgebonden budget). Premies inkomensverzekeringen (met uitzondering van premies voor volksverzekeringen) zijn hierop in mindering gebracht: https://www.cbs.nl/nlnl/nieuws/2023/13/inkomen-van-jongeren-toegenomen-in-2021/persoonlijk-inkomen.
[3] Nachtelijke uren zijn van 00.00 tot 06.00 uur.
[4] Betent heeft het over "RG", wat in de kansspelsector bekend staat als een afkorting van "responsible gambling" en in het Nederlands vertaald wordt naar "verantwoord spelen".

je niet in de problemen komt is het verstandig om de juiste limieten in te stellen op je account. Dit kun je doen in je profiel onder Mijn Account -> Limieten. Je kunt gebruik maken van deze middelen om je speelgedrag te beperken en hierdoor verantwoord te spelen. Op onze Verantwoord Spelen pagina kun je meer informatie en tips vinden om verantwoord te spelen. Speel slimmer, dus speel ook verantwoord.'

g) Op [datum] februari, enkele uren na de analyse, stort de speler in één keer € 9.000,-.
h) Op [data] april betaalt de speler in totaal [aantal] keer op krediet (credit card).
i) Op [data] april stort de speler [honderden euro's tot € 1.000,-] in de nacht. [Aantal] andere pogingen worden geweigerd.
j) Op [datum] april worden [aantal] stortingen via de credit card geweigerd vanwege onvoldoende saldo.
k) Van [datum] februari tot en met [datum] mei stort de speler [aantal] keer en in totaal [ruim € 26.000,-] zonder iets op te nemen. Van [datum] tot en met [datum] neemt hij in totaal [ruim € 22.000,-] op.
l) Sinds de analyse op [datum] februari tot de analyse op [datum] mei heeft de speler in totaal tien keer gestort, gemiddeld [ruim € 2.000,-] en in totaal netto [honderden euro's]. De stortingen varieerden van [honderden euro's] tot € 9.000,- per keer. Sinds zijn registratie heeft de speler in totaal netto [ruim € 11.000,-] gestort.
m) Op [data] mei registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. Betent heeft het speelgedrag van de speler geanalyseerd. Over de analyse heeft zij vermeld dat de speler is opgevallen in haar verantwoordspelendashboard en hij is geanalyseerd.
n) Op [datum] mei concludeert Betent dat op dat moment geen interventie nodig is en zij de speler zal blijven monitoren.
o) Op [datum] mei stuurt Betent de speler eenzelfde e-mail als op [datum] februari.

p) Op [datum] mei heeft de speler in totaal netto € 2.000,- gestort.
q) Op [data] mei en op [data] juli stort de speler in totaal [aantal] keer op krediet (credit card).
r) Op [datum] juli probeert de speler in de nacht te storten.
s) Sinds de analyse op [datum] mei tot de analyse op [datum] augustus heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 1.000,- en in totaal netto [ruim € 7.000,-]. De stortingen varieerden van [honderden

euro's] tot [ruim € 2.000,-] per keer. Sinds zijn registratie heeft de speler in totaal netto [bijna € 19.000,-] gestort.

t) Op [datum] augustus registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler viel op in haar verantwoordspelendashboard. De speler is geanalyseerd.

u) Op [datum] augustus stuurt Betent naar de speler een e-mail met voor zover relevant de volgende inhoud: *'Je ontvangt deze e-mail omdat we opgemerkt hebben dat je de afgelopen tijd veel verloren hebt. We willen je daarom verzoeken om een aantal vragen te beantwoorden. -Begrijp je de risico's die geassocieerd worden met wedden en wat dit voor jou kan betekenen? -Weet je hoe je de verplichte sessie- balans- en stortingslimiet kunt gebruiken om jezelf te beschermen en er voor te zorgen dat spelen leuk blijft? -Kun je aangeven hoe je de afgelopen tijd, en je verlies, zelf beleefd hebt? Je kunt je antwoorden op deze vragen gemakkelijk sturen door te antwoorden op deze e-mail. Wil je liever telefonisch met ons spreken? Antwoord dan op deze e-mail en geef aan wanneer het jou uitkomt om gebeld te worden, we nemen dan contact met je op. Wil je meer informatie en tips over verantwoord spelen? Bezoek dan onze Speel Verantwoord pagina.'*

v) Op [datum] augustus stuurt Betent aan de speler een e-mail met voor zover relevant de volgende inhoud: *'Recent heb je een e-mail van ons ontvangen, waarin we je gevraagd hebben een aantal vragen te beantwoorden. Tot op heden hebben we nog geen antwoord van je mogen ontvangen, daarom willen we je verzoeken om alsnog op die e-mail te reageren en de vragen te beantwoorden. Wil je liever telefonisch met ons spreken? Antwoord dan op deze e-mail en geef aan wanneer het jou uitkomt om gebeld te worden, we nemen dan contact met je op. Meer informatie en tips over verantwoord spelen kun je vinden op onze Speel Verantwoord pagina.'*

w) Van [datum] augustus tot [datum] september blokkeert Betent het spelersaccount van de speler omdat hij nog geen informatie over zijn bron van middelen heeft verstrekt.

x) Op [datum] reageert de speler per e-mail voor zover relevant als volgt: '[reactie speler 1]'

y) Op [datum] reageert Betent voor zover relevant als volgt: *'Bedankt voor de antwoorden. Fijn om te mogen vernemen dat je het spelen als plezierig en verantwoord ervaart. Wij hebben je account heropend voor spelen na het ontvangen van de antwoorden. Graag willen wij je nog enkele hulpmiddelen meegeven om een beter inzicht te krijgen in je speelgedrag. Doe een zelftest via de volgende link: https://meer.betcity.nl/zelftest Wil je berekenen wat je financieel gezien kwijt zou kunnen aan het spelen? Maak dan gebruik van*

onze Budgetcalculator via de volgende link: https://meer.betcity.nl/budgetcalculator Wij vertrouwen erop je hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en wensen je een mooi weekend.'

z) Op [datum] september probeerde de speler te storten, maar die poging werd geweigerd omdat voor hem toen nog een stortingsblokkade gold.

aa) Op [datum] september stort de speler op krediet (credit card).

bb) Van [datum] tot en met [datum] september stort de speler in totaal netto € 3.000,-.

cc) Sinds de analyse op [datum] augustus tot de analyse op [datum] september heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [honderden euro's] en in totaal netto [ruim € 2.000,-]. De stortingen varieerden van [ruim € 100,- tot € 2.000,- per keer. Sinds zijn registratie heeft de speler in totaal netto [ruim € 21.000,-] gestort.

dd) Op [datum] september registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is in haar verantwoordspelendashboard opgevallen en hij is geanalyseerd.

ee) Betent vond dat op dat moment geen interventie nodig was en zij heeft vermeld dat zij de speler zal blijven monitoren.

ff) Op [datum] oktober heeft de speler [bijna € 2.000,-] gestort.

gg) Op [datum] september en [datum] oktober stort de speler op krediet (credit card).

hh) Op [datum] oktober in de nacht stort de speler [honderden euro's].

ii) Sinds de analyse op [datum] september tot de analyse op [datum] oktober heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 1.000,- en in totaal netto [honderden euro's] opgenomen. De stortingen varieerden van [honderden euro's] tot [ruim € 2.000,-] per keer. Sinds zijn registratie heeft de speler in totaal netto [ruim € 20.000,-] gestort.

jj) Op [datum] oktober registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in haar verantwoordspelendashboard en hij is geanalyseerd. De speler heeft risicoscore 72[5] en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 13.000,-] in de afgelopen 30 dagen [ruim € 37.000,-] en in de afgelopen dag [ruim € 15.000,-]. Het verantwoordspelenrisicoprofiel blijft op hoog omdat de speler groots heeft ingezet op sportweddenschappen, maar dat heeft voor zijn geluk goed uitgepakt omdat hij een flink bedrag heeft gewonnen. Er zijn verder geen bijzonderheden in zijn speelgedrag op te merken en de speler blijft gemonitord worden.

[5] Op een schaal van 1-100, waarbij 100 het hoogste is.

kk) Betent concludeert op [datum] oktober dat op dat moment geen interventie nodig is.

ll) Op [datum] oktober, na de analyse van Betent, stort de speler € 2.000,-.
mm) Op [data] oktober probeert de speler met zijn credit card te storten, maar dat wordt geweigerd vanwege onvoldoende saldo.
nn) Op [datum] oktober stort de speler op krediet (credit card).
oo) Sinds de analyse op [datum] oktober tot de analyse op [datum] november heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 4.000,-] en in totaal [ruim € 51.000,-] zonder iets op te nemen. De stortingen varieerden van [honderden euro's] tot € 10.000,- per keer. Sinds zijn registratie heeft de speler in totaal netto [ruim € 72.000,-] gestort.
pp) Op [datum] november registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler speelt ongeveer negen rondes per dag met gemiddeld meer dan € 7.000,- inzet. Een verzoek om een verhoging van de stortingslimiet per dag van € 10.000,- naar € 20.000,- loopt. De speler heeft risicoscore 36 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 63.000,-] in de afgelopen 30 dagen [ruim € 49.000,-] en in de afgelopen dag [ruim € 10.000,-]. Het verantwoordspelenrisiconiveau blijft op hoog.
qq) RG wenst dat het accountmanagementteam[6] de speler telefonisch benadert.

rr) Op [datum] november stuurt Betent de speler een e-mail waarin zij vanuit het kader van verantwoord spelen samengevat en voor zover relevant vraagt naar zijn bron van middelen.
ss) Op [datum] november heeft de speler € 1.500,- gestort.
tt) Op [data] november stort de speler in totaal [aantal] keer op krediet (credit card).
uu) Op [datum] november stuurt Betent de speler eenzelfde e-mail als op [datum] november.
vv) Op [datum] januari registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is 23 jaar en heeft € 80.000,- verlies, gemiddeld [ruim € 6.000,-]. Hij heeft al drie interventies gehad, maar zijn limieten en speelgedrag niet aangepast. Hij heeft een bron-van-middelenverzoek gehad maar niets ingestuurd. Het accountmanagementteam heeft geprobeerd hem telefonisch te spreken, maar dit is niet gelukt. [Betent] heeft geen gegevens kunnen vinden over werk/inkomen en het huis waar hij woont is niet bijzonder. Omdat hij jong is, veel verliest en Betent weinig weet, is het onverstandig om hem verder te laten spelen op dit niveau.

[6] Bij Betent "TAM" genoemd.

ww) Op [datum] januari probeert Betent de speler te bellen en stuurt zij hem een e-mail.
xx) Op [datum] januari verandert Betent de stortingslimiet naar € 450,- per maand.

yy) De speler heeft van zijn registratie op [datum] december 2021 tot en met [datum] december 2022 in totaal netto [ruim € 80.000,-] bij Betent gestort.

4.2.2.2 Analyses

28. De Kansspelautoriteit stelt vast dat de analyses van Betent niet zijn gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk.

29. De analyse door Betent van het speelgedrag op [datum] februari 2022 is veel te laat. Jongvolwassen spelers zijn gevoeliger voor kansspelverslaving en hebben doorgaans financieel minder te besteden. De vergunninghouder moet daarom extra alert zijn bij jongvolwassenen. Al op de dag na zijn registratie stortte de speler netto [ruim € 2.000,-]. Uit niets blijkt dat Betent op dat moment mocht aannemen dat de speler zulke uitzonderlijk hoge bedragen verantwoord kan betalen. Het is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Daar komen andere signalen nog bij, zoals het overschrijden van de stortingslimiet en nachtelijke stortingspogingen. De speler had op dat moment al in totaal netto [ruim € 10.000,-] gestort. Daarnaast is de analyse inhoudelijk onvoldoende, voor zover het al een analyse als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk genoemd mag worden. Daarin is alleen een abstracte aanleiding, een conclusie en een vervolgactie (e-mail) vermeld. Uit niets blijkt welke factoren Betent erbij heeft betrokken en hoe zij tot haar conclusie komt.

30. De analyse van het speelgedrag op [datum] mei 2022 is ook te laat. Al enkele uren na de vorige analyse stortte de speler in één keer € 9.000,- zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Weliswaar heeft de speler later [in een bepaalde periode] in totaal [ruim € 22.000,-] opgenomen, maar dat doet niets af aan de ernstige signalen die daaraan voorafgingen en waar Betent al op had moeten aanslaan. Daar komen andere signalen nog bij, zoals stortingen op krediet (credit card) en onvoldoende saldo. De analyse, voor zover die al een analyse als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk genoemd mag worden, is ook inhoudelijk onvoldoende. Dat geldt ook voor de analyses van [data] mei. Uit niets blijkt welke factoren Betent in haar analyses heeft betrokken en hoe zij tot haar conclusies komt.

31. De analyse van het speelgedrag op [datum] augustus is ook te laat. Al op [datum] mei heeft de speler in totaal netto € 2.000,- gestort zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Daar komen andere signalen nog bij, zoals stortingen op krediet (credit card). Hoewel de speler in vooral mei en juli veel geld opnam, stortte hij in juli ook weer veel terug. Dat kan erop duiden dat de speler ondanks grote opnames, eventueel vanwege winnen van een grote prijs, het niet kan laten om in korte tijd toch ook extreem veel te storten. De analyse is ook inhoudelijk onvoldoende. Betent heeft signalen zoals storten op krediet niet bij haar analyse betrokken.

32. De analyse van het speelgedrag op [datum] september is ook te laat. Na het opheffen van de stortingsblokkade, stortte de speler € 3.000,- zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. De analyse is ook inhoudelijk onvoldoende. Betent heeft signalen zoals storten op krediet niet meegenomen in haar analyse.

33. De analyse van het speelgedrag op [datum] oktober is ook te laat. Al een week daarvoor heeft de speler [bijna € 2.000,-] gestort zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. De analyse is ook inhoudelijk onvoldoende. Betent heeft signalen zoals storten op krediet niet meegenomen in haar analyse. De Kansspelautoriteit kan de analyse ook niet volgen. Betent overweegt dat de speler in de afgelopen 30 dagen [ruim € 37.000,-] heeft verloren, waarvan alleen al op [datum] oktober 2022 [ruim € 15.000,-], maar volgens Betent heeft de grote inzet goed uitgepakt omdat de speler een flink bedrag heeft gewonnen. Volgens de Kansspelautoriteit behoeft het geen betoog dat ook risico- en probleemspelers grote prijzen kunnen winnen. Dat maakt risicovol of problematisch speelgedrag niet ongedaan, noch kan dat Betent redelijkerwijs anderszins geruststellen.

34. De analyse van het speelgedrag op [datum] november is ook veel te laat. Al op [datum] oktober, na de analyse van Betent, stort de speler € 2.000,- zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Daar komen andere signalen nog bij, zoals weigeringen van stortingen op krediet (credit card) vanwege onvoldoende saldo.

De analyse is ook inhoudelijk onvoldoende. Zo slaat Betent er kennelijk geen acht op dat de speler een credit card heeft gebruikt, [aantal] stortingen zijn geweigerd vanwege onvoldoende saldo en de speler sinds de vorige analyse in totaal ruim een halve ton netto heeft gestort zonder iets op te nemen, waarvan [aantal] stortingen van € 10.000,- per keer.

35. Volgens de Kansspelautoriteit was evident sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in artikel 31m, tweede lid, van de Wok. Het is onbegrijpelijk dat Betent die conclusie gelet op het speelgedrag niet al trekt bij in ieder geval haar analyse in februari 2022, laat staan dat zij die conclusie geheel niet heeft getrokken.

4.2.2.3 Passende interventiemaatregelen

36. De Kansspelautoriteit stelt vast dat geen sprake is van passende interventiemaatregelen als bedoeld in artikelen 18, eerste lid, van het Bwrvk en 19 eerste lid, van de Rwrvk.

37. Betent stuurt op [datum] februari een e-mail naar de speler waarin zij hem wijst op zijn ingestelde speellimieten, adviseert alleen te spelen met geld dat hij kan verliezen en zijn speellimieten te verscherpen. Zij wijst hem op haar pagina voor verantwoord spelen. Die interventiemaatregel is niet passend. Op dat moment was een zwaardere interventiemaatregel geboden. Het speelgedrag was sinds december 2021 al extreem. De speler had op [datum] februari al in totaal netto [ruim € 9.000,-] gestort. Het gaat bovendien om een jongvolwassene die door Betent extra in bescherming moet worden genomen. Betent had een lichtere interventiemaatregel zoals de e-mail veel eerder moeten nemen en vervolgens tijdig moeten escaleren naar zwaardere interventiemaatregelen, zoals een tijdelijke stortingslimiet tot aannemelijk is dat de speler zijn speelgedrag verantwoord kan betalen en hij nog verantwoord speelt. In ieder geval op [datum] februari was al duidelijk sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in de artikel 31m, tweede lid, van de Wok. Betent had daarnaar moeten handelen.

38. Betent stuurt op [datum] mei 2022 als interventiemaatregel een e-mail met nagenoeg dezelfde inhoud als die van [datum] februari 2022. Die interventiemaatregel is veel te laat en op dat moment al lang niet meer passend. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar de motivering in het vorige randnummer. Zij voegt daaraan toe dat het op voorhand al onwaarschijnlijk was dat de speler zelf limieten zou instellen, nu hij niet op de e-mail van [datum] februari is aangeslagen. Hij overschreed zijn stortingslimiet al op de dag na zijn

registratie. Sinds zijn registratie had hij toen al in totaal netto [meer dan € 11.000,-] gestort.

39. Betent stuurt op [datum] augustus 2022 als interventiemaatregel een e-mail naar de speler met samengevat de volgende inhoud. Betent legt uit dat de speler opviel omdat hij de laatste tijd veel heeft verloren en Betent hem daarom een aantal vragen stelt. Zij vraagt de speler of hij de risico's van wedden begrijpt, begrijpt hoe de verplichte limieten werken en hoe hij de afgelopen tijd en zijn verliezen heeft beleefd. Betent verwijst naar haar verantwoordspelenpagina. Die interventiemaatregel is veel te laat en op dat moment al lang niet meer passend. Sinds zijn registratie heeft de speler in totaal netto [bijna € 19.000,-] gestort. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar de motivering in de vorige randnummers.

40. Op [datum] augustus 2022 blokkeert Betent het account van de speler omdat hij niet antwoordt op vragen die Betent heeft gesteld [...].

41. Op [datum] september 2022 registreert Betent samengevat het volgende. De speler antwoordt op de vragen van Betent dat [antwoord speler]. Op [datum] september 2022 reageert Betent als volgt. Zij bedankt de speler voor zijn antwoorden en vindt het fijn dat hij het spelen als plezierig en verantwoord ervaart. Zij geeft de speler een onlinezelftest en een onlinebudgetcalculator mee en heropent zijn account.

42. De Kansspelautoriteit stelt vast dat Betent met deze interventiemaatregel ernstig tekortschiet. De Kansspelautoriteit verwijst naar alle signalen tot dan toe en wijst erop dat de speler tussen zijn registratie op [datum] december 2021 en [datum] augustus 2022, in ongeveer acht maanden, in totaal netto ongeveer € 19.000,- heeft gestort. De opmerking van de speler dat [opmerking speler 1], is een signaal dat hij verliezen najaagt.[7] Het is onbegrijpelijk dat Betent zich laat geruststellen door de antwoorden van de speler op enkele korte en zeer eenvoudige vragen in een e-mailbericht en zij de speler onverminderd laat doorspelen.

43. De Kansspelautoriteit kan niet volgen waarom Betent na de analyses van [data] september en [datum] oktober ervoor kiest om niets te doen. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar de motivering in de vorige randnummers.

[7] Dit staat bekend als "chasing losses", wat inhoudt dat een speler zijn verliezen probeert terug te winnen met nog meer deelname aan kansspelen, met in de regel tot gevolg dat hij nóg meer verliest.

44. Betent wilde op [datum] november 2022 als interventiemaatregel de speler telefonisch benaderen. Die interventiemaatregel is veel te laat en op dat moment al lang niet meer passend. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar de motivering in het vorige randnummer. Sinds zijn registratie had hij toen al in totaal netto [ruim € 72.000,-] gestort.

45. Op [datum] januari 2023 stelt Betent een maandelijkse stortingslimiet van € 450,- in. Die interventiemaatregel is veel te laat en op dat moment al lang niet meer passend. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar de motivering over de voorgaande interventiemaatregelen. Zij voegt daaraan toe dat de speler tegen die tijd sinds zijn registratie al in totaal netto [ruim € 80.000,-] heeft gestort en al [aantal] weken niet meer bij Betent had gespeeld.

4.2.2.4 Persoonlijk onderhoud

46. De Kansspelautoriteit stelt vast dat Betent artikel 31m, tweede lid, van de Wok en artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk heeft overtreden.

47. Betent had een persoonlijk onderhoud met de speler moeten voeren, maar heeft dat niet gedaan. In ieder geval al sinds [datum] februari 2022 was duidelijk sprake van zeer ernstige signalen die in onderlinge samenhang redelijkerwijs moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen. De Kansspelautoriteit verwijst naar het speelgedrag van de speler zoals hierboven weergegeven.

4.2.3 Speler 2

4.2.3.1 Speelgedrag

48. De speler met kenmerk [kenmerk] (hierna: speler 2) was 21 jaar ten tijde van zijn registratie op [datum] december 2022. De Kansspelautoriteit verwijst naar de bevindingen van de toezichthouders over de speler en bijlage 12 van het rapportdossier. Daaruit blijkt onder andere het volgende.
    a) Op [datum] december 2022 heeft de speler in totaal netto [ruim € 6.000,-] gestort en dus ruim vier keer een gemiddeld maandinkomen van een jongvolwassene.
    b) Op [datum] december, verspreid over de hele nacht, stort de speler [aantal] keer en in totaal netto € 13.000,-. Een andere stortingspoging mislukt.
    c) Op [datum] december in de nacht stort de speler vanaf een andere bankrekening.

d) Op [datum] december in de ochtend neemt de speler in totaal € 15.000,- op. Hij vraagt aan het einde van de ochtend via de chat aan de klantenservice, samengevat en voor zover relevant, [vraag speler].

e) Sinds de registratie op [datum] december tot de analyse van Betent op [datum] december heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 2.000,-] en in totaal netto [ruim € 4.000,-]. De stortingen varieerden van [tientallen euro's] tot € 5.000,- per keer.

f) Op [datum] december registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard en omdat [opmerking speler 2 en toelichting Betent]. De speler begon groot te spelen, voornamelijk voor zijn leeftijd, en heeft in één dag een verlies van [bijna € 6.000,-] gemaakt. Hij heeft enkel een maandlimiet van € 10.000,-. Zijn risicoscore is 59. Zijn verantwoordspelenrisico is aangepast van laag naar hoog. De speler heeft vermeld dat [opmerking speler 2]. Betent heeft de speler bekeken en vastgesteld dat hij mogelijk de controle was verloren.

g) Op [datum] december stuurt Betent naar de speler een e-mail met voor zover relevant de volgende inhoud: '*We sturen je deze e-mail om je te wijzen op je ingestelde limieten en je te adviseren deze te verscherpen. Het is belangrijk dat je alleen speelt met geld dat je kunt verliezen. Om er voor te zorgen dat je niet in de problemen komt is het verstandig om de juiste limieten in te stellen op je account. Dit kun je doen in je profiel onder Mijn Account -> Limieten. Je kunt gebruik maken van deze middelen om je speelgedrag te beperken en hierdoor verantwoord te spelen. Op onze Verantwoord Spelen pagina kun je meer informatie en tips vinden om verantwoord te spelen. Weet je niet zeker welke limieten bij jou passen? Gebruik dan de Budgetcalculator. Speel slimmer, dus speel ook verantwoord.*'

h) Op [datum] december stort de speler in één keer netto € 4.000,-. Tot de analyse op [datum] december heeft hij geen andere stortingen verricht. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 8.000,-] gestort.

i) Op [datum] december registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. Zij heeft een analyse verricht. Er is recentelijk een interventie uitgevoerd en/of een onderzoek lopende. Hij heeft op [datum] december een interventie ontvangen omdat hij die dag ervoor [bijna € 6.000,-] in één dag had verloren, en als deze trend zou doorzetten, zou de speler zelf worden doorgezet.[8] De speler is jonger dan 24 jaar, er is een toename van de gemiddelde inzet per ronde in het casino, hij is vaak een groot gedeelte van de dag ingelogd of

[8] De formulering van Betent is hier niet helemaal helder. Vermoedelijk wordt bedoeld dat de speler geëscaleerd wordt.

doet dit recent vaker dan voorheen, hij heeft recent veel verloren, hij heeft tot nu toe veel verloren en hij heeft één of meerdere malen een aangevraagde uitbetaling geannuleerd. De speler heeft risicoscore 61 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 8.000,-], in de afgelopen 30 dagen [ruim € 7.000,-] en in de afgelopen dag [ruim € 3.000,-]. Het verantwoordspelenrisico blijft op hoog.

j) Betent registreert op [datum] december dat op dit moment geen nieuwe actie nodig is.

k) Op [datum] december, na de analyse, stort de speler in één keer [ruim € 3.000,-]. Tot de analyse op [datum] december heeft hij geen andere stortingen verricht. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 11.000,-] gestort.

l) Op [datum] december registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. Hij is geanalyseerd en er is recentelijk een interventie uitgevoerd en/of een onderzoek lopende. De speler heeft risicoscore 60 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 6.000,-], in de afgelopen 30 dagen [ongeveer € 6.000,-] en in de afgelopen dag [ruim € 5.000,-]. Tevens is er een onderzoek naar de bron van middelen in aanvraag. Het verantwoordspelenrisico blijft op hoog doordat hij recentelijk een interventie heeft ontvangen ten gevolge van opvallend speelgedrag en/of verlies waarbij nog geen positieve veranderingen zichtbaar zijn.

m) Betent registreert op [datum] december dat op dit moment geen nieuwe actie nodig is.

n) Op [datum] december, na de analyse, heeft de speler in totaal netto € 5.000,- gestort.

o) Sinds de analyse op [datum] december tot de analyse op [datum] december heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 1.000,-] en in totaal netto € 5.000,-. De stortingen varieerden van € 1.000,- tot € 2.000,- per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 16.000,-] gestort.

p) Op [datum] december registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler is opgevallen in verantwoordspelendashboard. Hij is geanalyseerd en er is recentelijk een interventie uitgevoerd en/of een onderzoek lopende. De speler heeft risicoscore 63 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 16.000,-], in de afgelopen 30 dagen [ruim € 15.000,-] en in de afgelopen dag [ruim € 7.000,-]. Het verantwoordspelenrisico blijft op hoog doordat de speler toenemend

speelgedrag vertoont naar aanleiding waarvan Betent recent een interventie heeft gestart, welke nog lopende is. Het speelgedrag is nog niet afgenomen of verklaard door speler.

q) Betent registreert op [datum] december dat op dit moment geen nieuwe actie nodig is.

r) Op [datum] december stort de speler in één keer netto € 6.000,-.

s) Op [datum] december in de nacht heeft de speler [aantal] keer en in totaal [bijna € 4.000,-] gestort.

t) Sinds de analyse op [datum] december tot de analyse op [datum] december heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 3.000,-] en in totaal netto [bijna € 10.000,-]. De stortingen varieerden van [bijna € 2.000,-] tot € 6.000,- per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 26.000,-] gestort.

u) Op [datum] december registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in het dashboard. Hij is jonger dan 24 jaar, er is een toename van de gemiddelde duur dat hij ingelogd is, hij is vaak een groot gedeelte van de dag ingelogd of doet dit recent vaker dan voorheen, hij speelt regelmatig 's nachts of doet dit recent vaker dan voorheen, hij heeft recent en tot nu toe veel verloren, hij heeft één of meerdere malen een aangevraagde uitbetaling geannuleerd en zijn limieten op het account zijn onverantwoord. Na onderzoek vanuit het verantwoordspelenteam is de speler gemaild om hem bewust te maken van de mogelijkheden tot het wijzigen of aanscherpen van de ingestelde limieten. De speler heeft risicoscore 69 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 26.000,-], de afgelopen 30 dagen [ruim € 25.000,-] en de afgelopen dag [ruim € 9.000,-]. De speler heeft recentelijk een interventie ontvangen, maar blijkt stug verder te spelen, waardoor hij momenteel, in de maand december een verlies heeft van [ruim € 25.000,-]. Het verantwoordspelenrisico blijft op hoog.

v) Op [datum] december stuurt Betent de speler een e-mail met voor zover relevant de volgende inhoud: *'Wij sturen je deze e-mail omdat wij hebben opgemerkt dat je de afgelopen tijd meer bent gaan spelen dan voorheen en wij willen er voor zorgen dat dit geen problemen oplevert. Spelen is leuk, maar wij zeggen niet voor niets 'Speel Slimmer!'. Bij slim spelen hoort ook het stellen van je eigen limieten. Wist je bijvoorbeeld dat je in jouw account, naast een stortingslimiet, ook een sessielimiet kunt instellen? Zo kun je zelf bepalen hoe lang je per dag, week en maand kunt spelen. Wij willen je adviseren om na te denken over je limieten en deze opnieuw te bekijken. Dit kun je doen in jouw profiel onder Mijn Account -> Limieten. Je kunt gebruik*

maken van deze middelen om je speelgedrag te beperken en hierdoor verantwoord te spelen. Op onze Verantwoord Spelen pagina kun je meer informatie en tips vinden om verantwoord te spelen. Speel slimmer, dus speel ook verantwoord.'

w) Op [datum] december registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. Hij is geanalyseerd en er is recentelijk een interventie uitgevoerd en/of een onderzoek lopende. De speler heeft risicoscore 48 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 26.000,-], in de afgelopen 30 dagen [ruim € 25.000,-] en in de afgelopen dag [ruim € 10.000,-]. Het verantwoordspelenrisico blijft op hoog doordat hij toenemend speelgedrag vertoont naar aanleiding waarvan recent een interventie is gestart, en welke nog lopende is. Het speelgedrag is nog niet afgenomen, noch verklaard door speler.

x) Betent registreert op [datum] december dat op dit moment geen nieuwe actie nodig is.

y) Op [datum] december heeft de speler in totaal netto [ruim € 3.000,-] gestort.

z) Op [datum] december in de nacht stort de speler [aantal] keer en in totaal [ruim € 4.000,-].

aa) Van [datum] tot en met [datum] december stort de speler [aantal] keer en in totaal [ruim € 46.000,-], zonder iets op te nemen. Later op die dag neemt hij in totaal € 10.000,- op.

bb) Op [datum] december in de nacht stort de speler [honderden euro's]. Een andere stortingspoging mislukt.

cc) Sinds de analyse op [datum] december tot de analyse op [datum] december heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ongeveer € 2.000,-] en in totaal netto [ruim € 18.000,-]. De stortingen varieerden van [honderden euro's] tot € 4.000,- per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 45.000,-] gestort.

dd) Betent registreert op [datum] december grotendeels hetzelfde als op [datum] december. Afwijkend is de risicoscore van 61 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 45.000,-], in de afgelopen 30 dagen [ruim € 43.000,-] en in de afgelopen dag [ruim € 15.000,-]. Het verantwoordspelenrisico blijft op hoog [...]. Betent zal aan de hand van de nieuwe informatie een nieuwe analyse uitvoeren voor een definitieve representatie, en acties nemen indien nodig.

ee) Betent registreert op [datum] december dat op dit moment geen nieuwe actie nodig is.

ff) Op [datum] december, na de analyse, stort de speler in één keer [ruim € 2.000,-].
gg) Op [datum] december in de nacht stort de speler € 1.000,-. Een andere stortingspoging wordt geweigerd.
hh) Op [datum] december in de nacht wordt een stortingspoging geweigerd.
ii) Op [datum] december in de nacht verricht de speler een storting van € 6.000,-.
jj) Op [datum] december in de nacht deelt de speler via de chat aan de klantenservice van Betent samengevat en voor zover relevant mee dat [mededeling speler 2 over limieten].
kk) Sinds de analyse op [datum] december tot de analyse op [datum] december heeft de speler in totaal [aantal] gestort, gemiddeld [ruim € 2.000,-] en in totaal netto [ruim € 19.000,-]. De stortingen varieerden van [honderden euro's] tot € 10.000,- per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 64.000,-] gestort.
ll) Op [datum] december registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen bij [Betent]. Hij is jonger dan 24 jaar, er is een toename van het aantal stortingen, er is een toename van het aantal gespeelde rondes in het casino, hij is vaak een groot gedeelte van de dag ingelogd of doet dit recent vaker dan voorheen, hij speelt regelmatig 's nachts of doet dit recent vaker dan voorheen, hij heeft één of meerdere malen een aangevraagde uitbetaling geannuleerd, zijn limieten op het account zijn onverantwoord en hij heeft recent zijn limieten verruimd. Het verantwoordspelenteam wenst dat het accountmanagementteam de speler telefonisch benadert. Voorgesteld wordt de verliezen met de speler te bespreken en verantwoorde limieten te zien. De speler heeft risicoscore 78 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 64.000,-], de afgelopen 30 dagen [ruim € 62.000,-] en de afgelopen dag [ruim € 14.000,-]. De speler vormt een hoog financieel risico doordat hij alleen een maandelijks stortingslimiet heeft van € 100.000,- en een verhoging naar € 300.000,- loopt. Hij heeft al twee keer eerder een interventiemail gehad, maar daar niet op gereageerd. Voor een speler die zo gevoelig lijkt en onder de 24 jaar is, acht Betent een maandelijks limiet van € 400,- verantwoord. Het verantwoordspelenrisico blijft op hoog. De speler heeft zijn stortingslimiet van € 100.000,- per maand al bereikt. Hij heeft zijn limiet verhoogd naar € 300.000,- per maand. Die gaat per [datum] december in. De speler deelde mee dat [mededeling speler 2 over limieten].
mm) Op [datum] december past Betent de maandelijkse stortingslimiet aan van € 100.000,- naar € 400,-.

nn) Op [datum] december registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. Hij is geanalyseerd en er is recentelijk een interventie uitgevoerd en/of een onderzoek lopende. De speler heeft risicoscore 76 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 64.000,-], de afgelopen 30 dagen [ruim € 62.000,-] en de afgelopen dag [bijna € 24.000,-]. Het verantwoordspelenrisico blijft op hoog omdat hij op [datum] december 2022 is doorgezet naar het accountmanagementteam met een interventieverzoek en de interventie nog loopt.

oo) Betent registreert op [datum] december dat op dit moment geen nieuwe actie nodig is.

pp) Op [datum] december registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in het dashboard. Hij is jonger dan 24 jaar, heeft recent veel verloren en heeft tot nu toe veel verloren. Na onderzoek vanuit het verantwoordspelenteam [...] is een interventie uitgevoerd door het accountmanagementteam. De speler heeft risicoscore 12 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 64.000] en de afgelopen 30 dagen [ruim € 62.000]. Zij heeft de speler gesproken. Hij geeft aan dat [mededelingen van speler 2 over welzijn, verliezen, werk, speelgedrag, bron van middelen, kansspelrisico's en eigen handelingen, en een toelichting van Betent.] Er is een aangescherpte maandlimiet actief, die de speler niet zelf kan verruimen. [Toelichting Betent.] Het verantwoordspelenrisico blijft op hoog.

qq) Betent registreert op [datum] december dat op dit moment geen nieuwe actie nodig is.

rr) De speler heeft sinds zijn registratie op [datum] december 2021 tot en met [datum] december 2021 in totaal netto [ruim € 64.000,-] bij Betent gestort.

4.2.3.2 Passende interventiemaatregelen

49. De Kansspelautoriteit stelt vast dat geen sprake is van passende interventiemaatregelen als bedoeld in artikelen 18, eerste lid, van het Bwrvk en 19 eerste lid, van de Rwrvk.

50. Betent stuurt de speler op [datum] december een e-mail om hem te wijzen op zijn limieten, hem te adviseren die te verscherpen en hem te wijzen op meer informatie over verantwoord spelen. Zij registreert op [data] december dat geen nieuwe actie nodig is. Zij overweegt onder andere dat recent al een interventiemaatregel is getroffen, een onderzoek naar de bron van middelen loopt

en ook dat de speler zijn speelgedrag niet heeft geminderd, noch heeft verklaard. Betent treft desondanks weloverwogen geen verdere interventiemaatregel. De Kansspelautoriteit vindt dat onbegrijpelijk. Het speelgedrag was sinds de eerste dag en nacht al extreem. Het gaat bovendien om een jongvolwassene die door Betent extra in bescherming moet worden genomen. Betent had al vóór [datum] december onmiddellijk een zwaardere interventiemaatregel moeten treffen. Op [enkele dagen na zijn registratie] was al duidelijk sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in de artikel 31m, tweede lid, van de Wok. Betent had daarnaar moeten handelen.

51. Op [datum] december stuurt Betent de speler een e-mail waarin zij uitlegt waarom de speler opvalt, hem adviseert nog eens te kijken naar zijn speellimieten en hem te wijzen op haar verantwoordspelenpagina. Die interventiemaatregel is op dat moment evident niet passend bij het extreme en voortdurende speelgedrag, nog daargelaten dat de e-mail van [datum] december kennelijk al geen (significant) effect sorteerde. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar de motivering in het vorige randnummer.

52. Op [data] december kiest Betent er bewust voor om geen actie te ondernemen, omdat recent een interventiemaatregel (e-mails) is getroffen en een onderzoek naar de bron van middelen loopt. De Kansspelautoriteit vindt dat onbegrijpelijk. Ten tijde van de analyse op [datum] december heeft de speler in [ruim twee weken] in totaal netto [ruim € 45.000,-] verloren en bleef hij extreem speelgedrag vertonen.

53. Op [datum] december beperkt Betent de maandelijkse stortingslimiet van € 100.000,- naar € 400,-. Op dat moment heeft de speler al netto [ruim € 64.000,-] gestort. Daargelaten dat Betent al lang een redelijk vermoeden van onmatige deelname moest hebben en een persoonlijk onderhoud moest voeren, is de speellimiet veel te laat. [Omstandigheid.] Betent heeft het laten gebeuren dat de speler tot [datum] december onmatig deel kon blijven nemen. De speler kon niet vertrouwen op de bescherming die Betent had moeten bieden en was op zichzelf aangewezen terwijl hij dat vermoedelijk niet meer kon.

4.2.3.3 Persoonlijk onderhoud

54. De Kansspelautoriteit stelt vast dat Betent artikel 31m, tweede lid, van de Wok en artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk heeft overtreden.

55. Betent had een persoonlijk onderhoud moeten voeren, maar heeft dat niet gedaan. Al sinds [de dag na zijn registratie] was duidelijk sprake van zeer ernstige signalen

die in onderlinge samenhang redelijkerwijs moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen. De Kansspelautoriteit verwijst naar het speelgedrag van de speler zoals hierboven weergegeven. Bij de speler is het speelgedrag binnen 24 uur na zijn registratie al extreem. Voor zover enige communicatie vanuit Betent met de speler was bedoeld als een persoonlijk onderhoud, wat de Kansspelautoriteit niet aannemelijk vindt, schiet dat gelet artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk, ernstig tekort.

4.2.4 Speler 3

4.2.4.1 Speelgedrag

56. De speler met kenmerk [kenmerk] (hierna: speler 3) was 21 jaar ten tijde van zijn registratie in de nacht van [datum] april 2022. De Kansspelautoriteit verwijst naar de bevindingen van de toezichthouders over speler 3 en bijlage 11 van het rapportdossier. Daaruit blijkt onder andere het volgende.
    a) Op [datum] april 2022 in de nacht verricht speler 3 binnen een kwartier [aantal] stortingen van in totaal € 2.000,-. Hij stort in die nacht in totaal € 5.000,- zonder iets op te nemen. Dat is ruim drieënhalf keer een gemiddeld maandinkomen van een jongvolwassene.
    b) Vijf minuten na zijn laatste succesvolle storting in die nacht, probeert hij [aantal] keer te storten met bedragen van € 5.000,- tot [honderden euro's] en overschrijdt hij de stortingslimiet. Van [data] april probeert de speler [aantal] keer te storten met bedragen van [honderden euro's] tot € 10.000,-, maar overschrijdt hij de stortingslimiet.
    c) Op [datum] april wordt een storting vanaf een tweede bankrekening geweigerd.
    d) Op [datum] mei in de nacht verricht de speler [aantal] stortingen van in totaal € 1.000,-.
    e) Op [datum] mei in de nacht wordt een storting geweigerd.
    f) Op [datum] juni in de nacht stort de speler [aantal] keer en in totaal [honderden euro’s].
    g) Op [datum] juni in de nacht worden [aantal] stortingen geweigerd.
    h) Op [datum] april heeft de speler in totaal € 7.000,- gestort zonder iets op te nemen, maar op [datum] april neemt hij in totaal [bijna € 28.000,-] op. De speler heeft kennelijk een grote prijs gewonnen. Hij stort op [datum] april € 1.000,- en op [datum] april neemt hij € 4.000,- op. Vervolgens stort hij van [datum] april tot de analyse op [datum] juni [ongeveer 30] keer en in totaal [ruim € 23.000,-] zonder iets op te nemen.
    i) Van [datum] april tot de analyse van [datum] juni heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [honderden euro's] en heeft hij in totaal

netto [honderden euro's] opgenomen. De stortingen varieerden van [tientallen euro's] tot € 3.000,- per keer.

j) In mei en juni stort de speler vooral, althans begint hij extreem te storten rond data waarop doorgaans loon wordt uitgekeerd. In mei start hij op [datum] mei en in juni begint hij extreem te storten op [datum] juni.

k) Betent registreert op [datum] juni samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in haar verantwoordspelenrapport. Na het bekijken van het speelgedrag is geconcludeerd dat deze speler geen probleemspeler is.

l) Op [datum] juni verstuurt Betent aan speler 3 een e-mail met voor zover relevant het volgende. '*We sturen je deze e-mail om je te wijzen op je ingestelde limieten en je te adviseren deze te verscherpen. Het is belangrijk dat je alleen speelt met geld dat je kunt verliezen. Om er voor te zorgen dat je niet in de problemen komt is het verstandig om de juiste limieten in te stellen op je account. Dit kun je doen in je profiel onder Mijn Account -> Limieten. Je kunt gebruik maken van deze middelen om je speelgedrag te beperken en hierdoor verantwoord te spelen. Op onze Verantwoord Spelen pagina kun je meer informatie en tips vinden om verantwoord te spelen. Weet je niet zeker welke limieten bij jou passen? Gebruik dan de Budgetcalculator.*'

m) Op [datum] juli heeft de speler in totaal netto € 2.000,- gestort.

n) Op [datum] september in de nacht stort de speler [aantal] keer € 1.000,-.

o) Op [datum] september in de nacht wordt een storting geweigerd en daarnaast stort de speler [ruim € 2.000,-].

p) Op [datum] september biedt Betent de speler een bonus aan van [honderden euro's].

q) Van [datum] april tot en met [datum] september heeft de speler alleen maar gestort en niets opgenomen. Hij heeft in die periode [ongeveer 60] gestort voor een bedrag van in totaal [bijna € 52.000,-].

r) In juli en augustus stort de speler vooral, althans begint hij extreem te storten rond de datum waarop doorgaans loon wordt uitgekeerd. In juli start hij op [datum] juli en in augustus begint hij extreem te storten op [datum] augustus.

s) Sinds de analyse op [datum] juni tot de analyse op [datum] oktober heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 1.000,-] en in totaal netto [ruim € 37.000,-]. De stortingen varieerden van [een paar euro] tot [ruim € 6.000,-] per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 36.000,-] gestort.

t) Op [datum] oktober registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler 3 is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. De

speler heeft risicoscore 47 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 37.000,-], de afgelopen 30 dagen [ruim € 45.000,-] en de afgelopen dag [ruim € 31.000,-]. Het is een zeer jonge speler en hij loopt kans om negatief speelgedrag aan te nemen. De speler is hoogstwaarschijnlijk vrij vermogend, maar hier en daar zijn wel wat signalen geconstateerd. Vanaf zijn registratie is hij vrij neutraal geweest, echter kan Betent aan de hand van de statistieken zien dat de speler in de afgelopen maand consistent is gaan storten en dat zijn speelgedrag op alle fronten aanzienlijk is toegenomen. Gezien zijn jonge leeftijd acht Betent deze speler momenteel een hoog verantwoordspelenrisico en het dus nodig om te interveniëren. Het verantwoordspelenrisico verandert van laag naar hoog.

u) Op [datum] oktober registreert Betent samengevat en voor zover relevant dat het verantwoordspelenteam[9] [...]. Het verantwoordspelenteam wil ook dat het accountmanagementteam de speler telefonisch benadert om te peilen hoe de speler zijn recente verlies heeft ervaren en wat de reden is dat hij plotseling een zeer actief speelgedrag heeft aangenomen. Ook wil het verantwoordspelenteam dat het accountmanagementteam de speler attendeert om naar zijn limieten te kijken.

v) Op [datum] oktober registreert Betent dat zij de speler heeft gebeld, maar hij geen gehoor geeft.

w) Op [datum] oktober registreert Betent dat zij geen antwoord heeft.

x) Op [datum] oktober registreert Betent dat per e-mail een belafspraak wordt gemaakt.

y) Op [datum] oktober stort de speler [ruim € 1.000,-].

z) Op [datum] november registreert Betent dat van de speler geen reactie is ontvangen.

aa) Sinds de registratie tot [datum] november heeft de speler in totaal netto [ruim € 49.000,-] gestort. Tussen [data] november neemt de speler [aantal] keer opvallend grote bedragen op van in totaal € 35.000,-. Vervolgens stort hij op [data] november met [aantal] stortingen in totaal weer € 15.000,-. Op [datum] november probeert de speler ook nog [ongeveer € 1.000,-] te storten, maar overschrijdt hij de stortingslimiet.

bb) Sinds de analyse op [datum] oktober tot de analyse op [datum] november heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 4.000,-] en heeft hij in totaal netto [ruim € 7.000,-] opgenomen. De stortingen varieerden van [ruim € 1.000,-] tot € 9.000,- per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 29.000,-] gestort.

[9] Bij Betent "RG" genoemd.

cc) Op [datum] november registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in het verantwoordspelenrapport wegens opvallend speelgedrag en de hoogte van bepaalde inzetbedragen. Hij is naar het accountmanagementteam doorgezet voor verdere contact, echter is zij niet geslaagd in het bereiken van de speler. Na aanvullende analyses is naar voren gekomen dat de speler zeer actief verder speelt. Hij speelt voornamelijk sports, ook met af en toe casino. Hij plaatst gemiddeld drie sportweddenschappen met inzetbedragen van [ruim € 4.000,-]. Die bedragen lijken te zijn toegenomen sinds [datum] oktober. De speler heeft risicoscore 31 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 28.000,-] en de afgelopen 30 dagen [ruim € 9.000,-]. Zijn profielen blijven op hoog.

dd) Doordat Betent verder niet over de financiële stukken beschikt, acht zij deze speler een hoog risico en wordt hij om die reden [...] doorgezet voor verdere maatregelen.

ee) Op [datum] november, na de analyse, stort de speler in één keer € 5.000,-.

ff) Op [data] november verricht de speler een storting van € 5.000,- en € 10.000,-. Op [data] november neemt hij in één keer € 10.000,- op. Op [datum] november stort hij weer € 3.000,- en neemt hij vervolgens [ruim € 1.000] op. Vervolgens stort hij op [datum] november weer [aantal] keer en in totaal € 8.000,-.

gg) Sinds de analyse op [datum] november tot de analyse op [datum] november heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 5.000,-] en heeft hij in totaal netto [ruim € 5.000,-] opgenomen. De stortingen varieerden van € 2.000 tot € 10.000 per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 23.000,-] gestort.

hh) Op [datum] november registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. De speler is geanalyseerd en er is recentelijk een interventie uitgevoerd en/of een onderzoek lopende. De speler heeft risicoscore 35 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 18.000,-], de afgelopen 30 dagen [ruim € 15.000,-] en de afgelopen dag [ruim € 19.000,-]. Het verantwoordspelenrisicoprofiel blijft op hoog omdat de speler op [datum] oktober 2022 naar het accountmanagementteam is gestuurd [...], maar het hen niet gelukt is de speler te bereiken. [....]

ii) Betent registreert op [datum] november dat op dit moment geen nieuwe actie nodig is.

jj) Op [datum] november, na de analyse, stort de speler in één keer € 5.000,-.

kk) Sinds de analyse op [datum] november tot de analyse op [datum] november heeft de speler in totaal [enkele keren] gestort, gemiddeld [ruim € 6.000,-] en in totaal € 20.000 zonder iets op te nemen. De stortingen bedroegen [aantal] keer € 5.000,- en [aantal] keer € 10.000,-. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 43.000,-] gestort.

ll) Op [datum] november registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. De speler is geanalyseerd en er is recentelijk een interventie uitgevoerd en/of een onderzoek lopende. De speler heeft risicoscore 31 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 34.000,-], de afgelopen 30 dagen [ruim € 14.000,-] en de afgelopen dag [ongeveer € 16.000,-]. Het verantwoordspelenrisicoprofiel blijft op hoog omdat de speler recentelijk naar het accountmanagementteam is doorgezet voor verdere contact omtrent zijn speelgedrag en/of verliezen. Momenteel zijn er nog geen positieve veranderingen of andere zichtbare effecten als gevolg van de interventie. Een terugkoppeling van de desbetreffende afdeling is verder nog in afwachting.

mm) Betent registreert op [datum] november dat op dit moment geen nieuwe actie nodig is.

nn) Op [datum] november, na de analyse, probeert de speler € 5.000,- te storten en overschrijdt hij de stortingslimiet.

oo) Op [datum] november stort de speler in één keer € 10.000,-. Andere stortingen of opnames verricht hij niet. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 53.000,-] gestort.

pp) Op [datum] november registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler 3 is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. De speler is geanalyseerd. Wanneer de speler opnieuw op het dashboard en/of via een ander kanaal bij het verantwoordspelenteam terechtkomt, zal dit opnieuw worden beoordeeld. De speler heeft risicoscore 31 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ongeveer € 44.000,-], de afgelopen 30 dagen [ruim € 11.000,-] en de afgelopen dag [ruim € 11.000,-]. Het verantwoordspelenrisicoprofiel blijft op hoog omdat [...] het accountmanagementteam [...] het niet gelukt is om de speler te bereiken. De speler wordt geëscaleerd en de ticket is doorgezet voor een harde maandelijkse limiet.

qq) Betent registreert op [datum] november dat geen interventie nodig is.

rr) Op [datum] november stort de speler in één keer € 5.000,-.

ss) Op [datum] november stort de speler € 5.000,-. Op [data] december neemt hij € 15.000,- respectievelijk [ruim € 2.000,-] op. Vervolgens stort hij op

[datum] december [aantal] keer € 5.000,- en neemt hij op [datum] december weer in één keer € 15.000,- op.

tt) Sinds de analyse op [datum] november tot de analyse op [datum] december heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld € 5.000,- en heeft hij in totaal netto [ruim € 17.000,-] opgenomen. De stortingen bedroegen steeds € 5.000,-. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 36.000,-] gestort.

uu) Op [datum] december registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen door zijn jonge leeftijd en verlies. Hij heeft eerder een e-mailinterventie gehad, maar zijn limieten en speelgedrag niet aangepast. Recent heeft het accountmanagementteam geprobeerd contact met hem te krijgen om te spreken over zijn verlies en limieten, maar dit is niet gelukt. Ook op een e-mail om een afspraak te maken heeft hij niet gereageerd. Tevens liep er een procedure voor de bron van middelen, maar de speler heeft geen documentatie ingestuurd. [Betent] heeft gezien dat de speler lid is van een familie die een miljoenenbedrijf bezit, maar het is niet bekend hoeveel daarvan bij de speler terechtkomt. Omdat het om een groot bedrag gaat, is het op dit moment niet verantwoord om de speler op dit niveau door te laten spelen zonder aanvullende informatie. De speler heeft risicoscore 33 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 33.000,-], de afgelopen 30 dagen [ruim € 3.000,-] en de afgelopen dag [ruim € 7.000,-]. Het verantwoordspelenrisiconiveau blijft op hoog.

vv) Op [datum] december verandert Betent het maandelijkse stortingslimiet van de speler 3 naar een bedrag dat zij meer verantwoord acht, namelijk € 500,- per maand.

ww) Op [datum] december neemt de speler [ruim € 3.000,-] op.

xx) Op [datum] december registreert Betent dat zij de speler nogmaals heeft gebeld voor het onderzoek naar de bron van middelen, maar zonder succes. Betent heeft de speler gemaild.

yy) Op [datum] december registreert Betent dat de speler een ‘hard limiet’ heeft gekregen omdat hij niet reageert op contactpogingen vanuit [Betent].

zz) Op [datum] januari 2023 probeert de speler [aantal] keer te storten met bedragen van € 1.000,- tot € 5.000,-, maar overschrijdt hij daarmee de stortingslimiet.

aaa) Op [datum] januari registreert Betent dat zij de speler heeft gesproken in het kader van verantwoord spelen en bij hem zijn bron van middelen heeft opgevraagd.

bbb) Op [datum] januari registreert Betent dat de bron van middelen is ontvangen.

ccc) Sinds de registratie [datum] april 2022 tot de analyse van [datum] januari 2023 heeft de speler in totaal netto [ruim € 32.000,-] gestort.

ddd) Op [datum] januari 2023 registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard en na onderzoek vanuit het verantwoordspelenteam [...] is er een interventie uitgevoerd door het accountmanagementteam. Zij registreert onder andere dat de speler een spelverlies heeft van in het afgelopen jaar [ruim € 33.000,-]. Zij heeft de speler die dag gesproken en de speler heeft het volgende gezegd. [Toelichting speler 3 over verlies, bron van middelen, spelersaccount, welzijn, werk, financiën en risico's, en een mededeling van Betent naar speler 3.]

eee) Daarnaast heeft Betent intern een onderzoek naar de bron van middelen aangevraagd. Daarover registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. Het accountmanagementteam heeft onlangs telefonisch contact gehad met de speler in kwestie. Uit het gesprek is gebleken dat de speler bewust is van zijn speelgedrag en de gevaren die met kansspelen worden geassocieerd, kent. Daarnaast heeft de speler aangegeven dat [mededeling van speler 3]. Hierdoor is het aannemelijk dat de speler zijn speelgedrag kan bekostigen. De volgende stap is het uitvoeren van een bron-van-middelenrapport om de situatie te beoordelen en te bepalen of er andere acties vereist zijn. Het verantwoordspelenrisicoprofiel blijft op hoog.

fff) Betent registreert op [datum] januari dat zij de verplichte limiet opheft omdat de interventiemaatregel iets langer heeft geduurd.

ggg) Betent stuurt op [datum] januari een e-mail naar de speler waarin voor zover relevant het volgende staat: '*Wij hopen dat alles goed met je gaat. Wij willen je via deze weg informeren over je account limiet. Het limiet op je account is opgeheven! Bedankt voor je medewerking en mocht je nog vragen of opmerkingen hebben horen we deze graag van je!*'

hhh) Op [datum] maart neemt de speler [tientallen euro's] op.

iii) Op [datum] maart probeert de speler [aantal] stortingen variërend van € 2.000,- tot € 10.000,- te verrichten, maar overschrijdt daarmee de stortingslimiet.

jjj) Sinds de registratie op [datum] april 2022 tot en met [datum] maart 2023 heeft de speler in totaal netto [ruim € 32.000,-] bij Betent gestort.

4.2.4.2 Analyses

57. De Kansspelautoriteit stelt vast dat de analyses van Betent niet zijn gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk.

58. De analyse door Betent van het speelgedrag op [datum] juni 2022 is onbegrijpelijk laat. Jongvolwassen spelers zijn gevoeliger voor kansspelverslaving en hebben doorgaans financieel minder te besteden. De vergunninghouder moet daarom extra alert zijn bij jongvolwassenen. Al in de nacht waarin de speler zich registreert, stort hij in totaal € 5.000,- zonder iets op te nemen. Uit niets blijkt dat Betent op dat moment mocht aannemen dat de speler zulke uitzonderlijk hoge bedragen verantwoord kan betalen. Het is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Daar komen andere signalen nog bij, zoals het overschrijden van de stortingslimiet, de poging tot storten vanaf een tweede bankrekening, het nachtelijk storten, het bijna volledig vergokken van een grote prijs en het beginnen met (extreem) storten rond gebruikelijke data van loonuitkering. Daarnaast is de analyse inhoudelijk evident onvoldoende. Betent vermeldt alleen een aanleiding, een conclusie en een vervolgactie (e-mail). Uit niets blijkt welke factoren Betent bij haar analyse heeft betrokken en hoe zij tot haar conclusie komt.

59. De analyse van het speelgedrag op [datum] oktober is onbegrijpelijk laat. Al op [datum] juli stortte de speler in totaal netto € 2.000,- zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Daar komen andere signalen nog bij, zoals nachtelijk storten, een periode van veel en extreem hoog storten zonder iets op te nemen, en het beginnen met (extreem) storten rond gebruikelijke data van loonuitkering. Sinds zijn registratie heeft hij al in totaal netto [ruim € 36.000,-] gestort. De analyse is ook inhoudelijk onvoldoende. De speler nam in ieder geval ten tijde van deze analyse evident onmatig deel aan de kansspelen. Uit niets is aannemelijk dat de speler zijn speelgedrag kon betalen, laat staan “hoogstwaarschijnlijk”. Dat Betent kennelijk pas aanslaat op signalen van toenemend speelgedrag, is eveneens laakbaar. Het spreekt voor zich dat een speler van begin af aan onmatig kan deelnemen of kansspelverslaafd kan zijn. Betent neemt in haar analyse kennelijk signalen zoals nachtelijk storten, een periode van veel en extreem hoog storten zonder iets op te nemen, en het beginnen met (extreem) storten rond gebruikelijke data van loonuitkering niet mee.

60. De analyse van het speelgedrag op [datum] november is ook te laat. Al op [datum] oktober stortte de speler [ruim € 1.000,-] zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te

verrichten. Daar komen andere signalen nog bij, zoals het niet reageren op contactpogingen van Betent.

61. De analyse van het speelgedrag op [datum] november is ook te laat. Al op [datum] november na de analyse stort de speler in één keer € 5.000,- zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten.

62. De analyses van het speelgedrag op [data] november en [datum] december zijn ook te laat. Al ruim voor die analyses stort de speler al in totaal netto € 5.000,- op een dag zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten.

63. De analyse van [datum] januari 2023 is zonder meer niet te volgen. Uit de mededelingen van de speler over zijn werk en zijn bewustzijn van de risico's van kansspelverslaving kan Betent niet redelijkerwijs aannemen dat de speler zijn speelgedrag verantwoord kan betalen. In het dossier zitten geen gegevens en bescheiden die de beweringen van de speler onderbouwen.

64. Volgens de Kansspelautoriteit was evident sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in artikel 31m, tweede lid, van de Wok. Het is onbegrijpelijk dat Betent die conclusie niet al trekt al sinds de nacht van zijn registratie, laat staan dat zij die conclusie geheel niet heeft getrokken.

4.2.4.3 Interventiemaatregelen

65. De Kansspelautoriteit stelt vast dat geen sprake is van passende interventiemaatregelen als bedoeld in artikelen 18, eerste lid, van het Bwrvk en 19 eerste lid, van de Rwrvk.

66. Betent stuurt de speler op [datum] juni een e-mail om hem te wijzen op zijn limieten, hem te adviseren die te verscherpen en hem te wijzen op meer informatie over verantwoord spelen. Die interventiemaatregel is niet passend. Op [datum] juni was een zwaardere interventiemaatregel geboden. Het speelgedrag was sinds de nacht waarin hij zich registreerde al extreem. Het gaat bovendien om een jongvolwassene die door Betent extra in bescherming moet worden genomen. Betent had een zwaardere interventiemaatregel moeten treffen. Betent had een lichtere interventiemaatregel zoals de e-mail veel eerder moeten treffen en vervolgens tijdig moeten escaleren naar zwaardere interventiemaatregelen, zoals

een tijdelijke stortingslimiet tot aannemelijk is dat de speler zijn extreme speelgedrag verantwoord kan betalen en hij nog verantwoord speelt.

67. Op [datum] oktober registreert Betent dat haar accountmanagementteam is gevraagd de speler te benaderen voor vragen over zijn speelgedrag. Die interventiemaatregel is te laat en op dat moment niet meer passend. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar de motivering in het vorige randnummer. Op [datum] oktober heeft de speler in totaal al netto [ruim € 36.000,-] gestort en zijn er vele andere ernstige signalen geweest. Op [datum] oktober was al duidelijk sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in de artikel 31m, tweede lid, van de Wok. Betent had daarnaar moeten handelen.

68. Vervolgens probeert Betent herhaaldelijk contact te krijgen met de speler, maar zonder succes. Zij besluit op [datum] november de speler [...] door te zetten. De Kansspelautoriteit wijst erop dat het speelgedrag van de speler al lange tijd extreem is. De interventiemaatregelen die Betent heeft genomen, werken niet. De speler lijkt contact te vermijden. Betent onderneemt geen (andere) actie richting de speler. De Kansspelautoriteit kan dat niet begrijpen.

69. Op [data] november besluit Betent dat op dat moment geen actie richting de speler nodig is. De Kansspelautoriteit kan dat niet begrijpen en verwijst naar de vorige randnummers.

70. Pas op 15 december besluit Betent de stortingslimiet van de speler aan te scherpen tot maximaal € 500,- per maand. Dat is veel te laat en op dat moment ook veel te licht. Een redelijk vermoeden van onmatige deelname moet op dat moment al lang duidelijk zijn.

4.2.4.4 Persoonlijk onderhoud

71. De Kansspelautoriteit stelt vast dat Betent artikel 31m, tweede lid, van de Wok en artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk heeft overtreden.

72. Betent had een persoonlijk onderhoud moeten voeren, maar heeft dat niet gedaan. Al sinds de nacht van zijn registratie was duidelijk sprake van zeer ernstige signalen die in onderlinge samenhang redelijkerwijs moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen. De Kansspelautoriteit verwijst naar het speelgedrag van de speler zoals hierboven weergegeven. Voor zover enige communicatie vanuit Betent met de speler was bedoeld als een

persoonlijk onderhoud, wat de Kansspelautoriteit niet aannemelijk vindt, schiet dat gelet artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk, ernstig tekort.

4.2.5 Speler 4

4.2.5.1 Speelgedrag

73. De speler met kenmerk [kenmerk] (hierna: speler 4) was 22 jaar ten tijde van zijn registratie op [datum] oktober 2021. De Kansspelautoriteit verwijst naar de bevindingen van de toezichthouders over speler 4 en bijlage 10 van het rapportdossier. Daaruit blijkt onder andere het volgende.
    a) De speler speelt vanaf oktober 2021 tot en met maart 2022 met voor zijn leeftijd relatief hoge nettostortingen per kalendermaand, namelijk [ruim € 300,-] tot [ruim € 700,-], en gemiddeld [bijna € 30,-] per storting. Tussen [datum] april en [datum] oktober 2022 stort de speler niets.
    b) Op [datum] oktober stort de speler met [aantal] stortingen in totaal € 7.000,- en dus meer dan vijf keer een gemiddeld maandinkomen van een jongvolwassene.
    c) Op [datum] oktober in de nacht probeert de speler te storten.
    d) Op [datum] oktober in de nacht probeert de speler € 2.000,- te storten en overschrijdt hij daarmee zijn stortingslimiet.
    e) Van [datum] oktober tot en met [datum] november stort de speler [ongeveer twintig] keer en in totaal [bijna € 20.000,-] zonder iets op te nemen.
    f) Sinds de verandering in het speelgedrag per [datum] oktober tot de analyse op [datum] november heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 1.000,-] en in totaal netto [ruim € 46.000,-]. De stortingen varieerden van [honderden euro's] tot € 4.000,- per keer.
    g) Op [datum] november registreert Betent in twee separate registraties samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. De speler is geanalyseerd en er is recentelijk een interventie uitgevoerd en/of een onderzoek lopende. De speler heeft risicoscore 44. Het verantwoordspelenrisicoprofiel is aangepast van laag naar hoog vanwege de leeftijd van de speler en omdat hij sinds [datum] oktober 2021 een account heeft, in totaal [ruim € 49.000,-] heeft verloren, waarvan [ongeveer € 32.000,-] in de afgelopen 30 dagen, en gisteren [ongeveer € 14.000,-]. Opvallend is dat deze jonge speler [omstandigheid]. De speler speelt vooral op slotautomaten, verschillende versies van roulette en enkele livecasinospelen. Hij speelt ook in het sportsbook, gemiddeld twee a drie weddenschappen per dag, met uitzondering van [data] november 2022, met een gemiddelde inzet van tussen de [tientallen euro's] en [honderden euro's]. De speler heeft op dit moment alleen een maandelijks stortingslimiet van € 100.000,-. Er zijn toenames van het aantal gespeelde rondes in het casino en

de gemiddelde inzet per ronde in het casino. Hij heeft recent en tot nu toe veel verloren. Het verantwoordspelenrisiconiveau blijft op hoog.

h) Betent registreert dat het verantwoordspelenteam op [datum] november verzoekt dat het accountmanagementteam de speler telefonisch benadert. [....] Er is op dit moment geen nieuwe actie nodig.
i) Op [datum] november probeert Betent de speler telefonisch te bereiken, maar zonder succes.

j) Op [datum] november, na de analyse, stort de speler in totaal netto [ruim € 2.000,-].
k) Sinds de analyse op [datum] november tot de analyse op [datum] november heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 2.000,-] en in totaal netto [ruim € 15.000,-]. De stortingen varieerden van € 1.000,- tot € 5.000,- per keer. Sinds [datum] oktober heeft hij in totaal netto [ruim € 61.000,-] gestort.
l) Op [datum] november registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. De speler is geanalyseerd en er is recentelijk een interventie uitgevoerd en/of een onderzoek lopende. De speler heeft risicoscore 44 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 63.000,-], in de afgelopen 30 dagen [ruim € 40.000,-] en in de afgelopen dag € 13.000,-. Het verantwoordspelenrisicoprofiel blijft op hoog omdat de speler op [datum] november 2022 naar het accountmanagementteam is gestuurd met een belverzoek. Deze interventie is momenteel lopend.
m) Op [datum] november registreert Betent dat op dat moment geen nieuwe actie nodig is.

n) Op [datum] december probeert Betent de speler drie keer telefonisch te bereiken, maar zonder succes.
o) Op [datum] december in de nacht stort de speler [honderden euro's].
p) Op [datum] december probeert Betent de speler telefonisch te bereiken, maar zonder succes.
q) In december heeft de speler op [datum] in totaal netto [ruim € 3.000,-] gestort.
r) Sinds de analyse op [datum] november tot de analyse op [datum] december heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 1.000,-] en in totaal netto [ruim € 12.000,-]. De stortingen varieerden van [tientallen euro's] tot [ruim € 3.000,-] per keer. Sinds [datum] oktober heeft hij in totaal netto [ruim € 74.000,-] gestort.

s) Op [datum] december registreert Betent in twee separate registraties samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. De speler is geanalyseerd en er is recentelijk een interventie uitgevoerd en/of een onderzoek lopende. De speler is jong en [omstandigheid]. Op verzoek van het verantwoordspelenteam heeft het accountmanagementteam geprobeerd contact met hem op te nemen om hem te spreken over zijn verlies en limieten. Ondanks diverse pogingen is dit hen niet gelukt. Omdat de speler wel door blijft spelen en grote bedragen blijft verliezen, is het niet verantwoord om dit verder toe te staan, zonder aanvullende informatie. De speler heeft risicoscore 30 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 75.000,-], in de afgelopen 30 dagen [ruim € 11.000,-] en in de afgelopen dag [ruim € 4.000,-]. Het verantwoordspelenrisico blijft op hoog.

t) Op [datum] december scherpt Betent de maandlimiet van de speler aan naar een bedrag dat zij voor zijn leeftijd meer verantwoord acht, namelijk € 450,-.

u) Sinds de registratie op [datum] oktober 2021 tot en met [datum] april 2022 stort de speler in totaal netto [ongeveer € 3.000,-]. Van [datum] oktober 2022 tot en met [datum] maart 2023 heeft de speler in totaal netto [ruim € 74.000,-] gestort. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 77.000,-] gestort.

4.2.5.2 Analyses

74. De Kansspelautoriteit stelt vast dat de analyses van Betent niet zijn gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk.

75. De analyse door Betent van het speelgedrag op [datum] november 2022 is te laat. Jongvolwassen spelers zijn gevoeliger voor kansspelverslaving en hebben doorgaans financieel minder te besteden. De vergunninghouder moet daarom extra alert zijn bij jongvolwassenen. Al op [datum] oktober stort de speler in totaal € 7.000,- zonder dat zij mocht aannemen dat de speler zulke uitzonderlijk hoge bedragen verantwoord kan betalen. Het is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Op de datum van de analyse heeft de speler sinds [datum] oktober al in totaal netto [ruim € 46.000,-] gestort. Daarnaast is de analyse inhoudelijk onvoldoende. Betent heeft bijvoorbeeld het nachtelijk spelen niet in haar analyse meegenomen, noch reeks van extreme stortingen zonder opnames. Gelet op onder andere de kennis van Betent dat [omstandigheid], de plotselinge verandering in het speelgedrag en de extremiteit daarvan, was in ieder geval toen al duidelijk sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname

als bedoeld in 31m, tweede lid, van de Wok. De Kansspelautoriteit kan niet volgen waarom Betent niet tot die conclusie is gekomen.

76. De analyses van [datum] november en [datum] december zijn ook te laat. Al op [datum] november na de analyse stortte de speler [ruim € 2.000,-] zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. En al op 2 december had hij in totaal netto [ruim € 3.000,-] gestort. Dat zijn sterke signalen van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten.

4.2.5.3 Interventiemaatregelen

77. De Kansspelautoriteit stelt vast dat geen sprake is van passende interventiemaatregelen als bedoeld in artikelen 18, eerste lid, van het Bwrvk en 19 eerste lid, van de Rwrvk.

78. Op [datum] november registreert Betent het interne verzoek om de speler telefonisch te benaderen. Uit het dossier blijkt dat [Betent] de speler op [datum] november en daarna nog een paar keer heeft geprobeerd contact met hem te krijgen en hem heeft verzocht om informatie over zijn bron van middelen, waar de speler overigens niet op heeft geantwoord. Het opvragen van de bron van middelen is naar zijn aard geen interventiemaatregel die erop is gericht onmatige deelname of kansspelverslaving te voorkomen dan wel tegen te gaan. Evenmin vormt het een persoonlijk onderhoud. In ieder geval op dat moment was echter al duidelijk sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in artikel 31m, tweede lid, van de Wok. Betent had daarnaar moeten handelen.

79. Ook op [datum] november kiest Betent ervoor om geen interventiemaatregel te treffen. Dat is onbegrijpelijk. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar de motivering in het vorige randnummer. Op dat moment was de totale nettostorting van de speler sinds [datum] oktober opgelopen naar [ruim € 61.000,-].

80. Pas op [datum] december legt Betent een stortingslimiet van € 450,- op. Betent heeft het toegestaan om de speler in een periode van iets meer dan twee maanden in totaal [ruim € 74.000,-] netto te laten storten zonder dat aannemelijk is dat de speler dat verantwoord kan betalen en zonder (effectief) te interveniëren. Dat is ontoelaatbaar. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar de motivering in de vorige randnummers.

4.2.5.4 Persoonlijk onderhoud

81. De Kansspelautoriteit stelt vast dat Betent artikel 31m, tweede lid, van de Wok en artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk heeft overtreden.

82. Betent had een persoonlijk onderhoud moeten voeren, maar heeft dat niet gedaan. In ieder geval al op [datum] november was duidelijk sprake van zeer ernstige signalen die in onderlinge samenhang redelijkerwijs moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen. De Kansspelautoriteit verwijst naar het speelgedrag van speler 4 zoals hierboven weergegeven.

4.2.6 Speler 5

4.2.6.1 Speelgedrag

83. De speler met kenmerk [kenmerk] (hierna: speler 5) was 19 jaar ten tijde van zijn registratie op [datum] december 2021. De Kansspelautoriteit verwijst naar de bevindingen van de toezichthouders over speler 5 en bijlage 9 van het rapportdossier. Daaruit blijkt onder andere het volgende.
    a) Op [datum] december 2021 bedraagt de eerste storting van de speler € 3.000,-. Dat is ruim een dubbel gemiddeld maandinkomen van een jongvolwassene. Betent verstrekt de jongvolwassen speler onmiddellijk een bonus van [honderden euro's]. Vervolgens stort de speler drie keer € 5.000,- en neemt hij € 10.000,- op. Hij stort die dag dus in totaal netto € 8.000,-. Na zijn laatste storting op die dag verstrekt Betent de speler nog eens een bonus van [honderden euro's]. Tot de analyse van Betent op [datum] december stort de speler niets meer en neemt hij ook niets op.
    b) Op [datum] december registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in haar verantwoordspelenrapport. Na het bekijken van het speelgedrag is geconcludeerd dat deze speler geen probleemspeler is.
    c) Op [datum] december stuurt Betent de speler een e-mail met voor zover relevant de volgende inhoud: '*We sturen je deze e-mail om je te wijzen op je ingestelde limieten en je te adviseren deze te verscherpen. Het is belangrijk dat je alleen speelt met geld dat je kunt verliezen. Om er voor te zorgen dat je niet in de problemen komt is het verstandig om de juiste limieten in te stellen op je account. Dit kun je doen in je profiel onder Mijn Account -> Limieten. Je kunt gebruik maken van deze middelen om je speelgedrag te beperken en hierdoor verantwoord te spelen. Op onze Verantwoord Spelen pagina kun je meer informatie en tips vinden om verantwoord te spelen. Speel slimmer, dus speel ook verantwoord.*'

    d) De speler neemt op [datum] december, na de analyse, in totaal [ruim € 32.000,-] op. Daaruit volgt dat de speler een grote geldprijs heeft gewonnen.

e) Op [datum] december stuurt de speler op verzoek van Betent documenten ter onderbouwing van zijn bron van middelen.
f) Op [datum] december stort de speler in totaal netto € 8.000,-. Daarna stort hij voor het eerst weer op [datum] juli 2022. In die tussentijd heeft hij ook niets opgenomen.
g) Sinds de analyse op [datum] december 2021 tot de analyse op [datum] augustus 2022 heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 2.000,-] en heeft hij in totaal netto [ruim € 27.000,-] opgenomen. De stortingen varieerden van [een paar euro] tot € 5.000,- per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 19.000,-] opgenomen.
h) Op [datum] augustus registreert Betent hetzelfde als op [datum] december 2021.
i) Op [datum] augustus stuurt Betent de speler een e-mail met dezelfde inhoud als die van [datum] december 2021.

j) Op [datum] augustus stort de speler in totaal netto € 6.000,-.
k) Op [data] augustus probeert de speler [aantal] keer te storten met bedragen van € 2.000,- tot € 6.000,-, maar overschrijdt hij daarmee de stortingslimiet.
l) Sinds de analyse op [datum] augustus tot de analyse op [datum] september heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 2.000,-] en in totaal netto [ruim € 9.000,-]. De stortingen varieerden van [honderden euro's] tot € 4.000,- per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 9.000,-] opgenomen.
m) Op [datum] september registreert Betent het volgende. De speler is opgevallen in haar verantwoordspelenrapport omdat de speler aanzienlijke bedragen heeft verloren in de afgelopen periode. Zijn risicoprofiel is aangepast van laag naar hoog, omdat de speler op jonge leeftijd grote bedragen blijft verliezen nadat de speler in het verleden een grote winst behaald heeft.
n) Op [datum] september stuurt Betent de speler een e-mail met dezelfde inhoud als die van [datum] december 2021.

o) Op [datum] september stort de speler in één keer € 4.000,-.
p) Op [datum] september in de nacht stort de speler € 2.000,-.
q) Op [datum] september probeert de speler [aantal] keer € 6.000,- en vervolgens € 2.000,- en € 1.000,- te storten, maar overschrijdt hij daarmee de stortingslimiet.
r) Sinds de analyse op [datum] september tot de analyse op [datum] november heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld € 4.000,- en in totaal netto € 30.000,-. De stortingen varieerden van € 1.000,- tot € 6.000,-

per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 20.000,-] gestort.

s) Op [datum] november registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen na onderzoek en in het verantwoordspelendashboard. Hij heeft risicoscore 41. Als reden van interventie registreert Betent dat de speler uit 2002 komt, lid is sinds [datum] december 2021 en een nettoverlies van [ruim € 20.000,-] heeft, waarvan [ruim € 20.000,-] in de afgelopen dagen en gisteren [ongeveer € 10.000,-]. Dit is mogelijk gemaakt door zijn stortingslimiet van € 6.000,- per dag, wat hij vandaag [vroeg in de nacht] al had bereikt. De speler heeft een bron van middelen aangeleverd. Het verantwoordspelenrisicoprofiel blijft op hoog.

t) Op [datum] november stuurt Betent de speler een e-mail met dezelfde inhoud als die van [datum] december 2021.

u) Op [data] november stort de speler € 4.000,- respectievelijk € 5.000,-. Daarna stort hij niets meer en neemt hij niets meer op.

v) Op [datum] maart 2023 registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen [...] vanwege de volgende zaken. De speler heeft recent en tot nu toe veel verloren. De limieten op het account van de speler zijn onverantwoord. Hij heeft enkele maanden niet gespeeld, maar vormt een hoog verantwoordspelenrisico. De speler heeft een spelverlies in het afgelopen jaar van [ongeveer € 46.000,-]. Het verantwoordspelenrisiconiveau blijft op hoog. Speler komt uit 2002, speelt bij Betent sinds [datum] december 2021 en heeft actief op de website van Betent gespeeld van [datum] december 2021 tot en met [datum] november 2022. De speler heeft in deze periode een nettoverlies van [ruim € 29.000,-] opgebouwd. De speler verloor gemiddeld [ruim € 2.000,-] per maand. Dit verlies is mogelijk geweest omdat de speler zijn limieten ruim ingesteld heeft. De speler heeft de volgende storting limieten: dagelijks € 6.000,-, wekelijks € 10.000,- en maandelijks € 25.000,- en een maximale tegoed van € 15.000,-. De speler heeft op [datum] december 2021 een bron van middelen aangeleverd, welke goedgekeurd is. De spelers verliezen zijn dermate toegenomen dat [...] het accountmanagementteam opnieuw de bron van middelen heeft opgevraagd. De speler heeft geen nieuwe documentatie opgestuurd en is om deze reden op [datum] januari 2023 doorgezet voor escalatie en doorgezet naar het verantwoordspelenteam. De speler heeft sinds [datum] november 2022 niet meer op de website van Betent gespeeld, waardoor zijn verliezen niet zijn toegenomen, maar Betent acht een harde

maandelijkse stortingslimiet op dit account gewenst. Omdat de speler jonger dan 24 jaar is, krijgt hij een harde maandelijkse stortingslimiet van € 450,-.

w) Op [datum] maart zet Betent het maandelijkse stortingslimiet van € 25.000,- naar € 450,-.

x) Sinds de registratie op [datum] december 2021 tot en met [datum] november 2022 heeft de speler in totaal netto [ruim € 29.000,-] bij Betent gestort.

4.2.6.2 Analyses

84. De Kansspelautoriteit stelt vast dat de analyses van Betent niet zijn gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk.

85. De analyse door Betent van het speelgedrag op [datum] december 2021 is te laat. Jongvolwassen spelers zijn gevoeliger voor kansspelverslaving en hebben doorgaans financieel minder te besteden. De vergunninghouder moet daarom extra alert zijn bij jongvolwassenen. Al op [datum] december stort de speler in totaal netto € 8.000,- zonder dat zij mocht aannemen dat de speler zulke uitzonderlijk hoge bedragen verantwoord kan betalen. Het is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Het valt niet te begrijpen waarom het speelgedrag van de speler niet onverwijld onder de aandacht van Betent komt, al na de eerste storting op [datum] december 2021. Daarnaast is de analyse, voor zover het al een analyse als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk genoemd mag worden, inhoudelijk onvoldoende. In de analyse staan alleen een aanleiding, een conclusie en een vervolgactie (e-mail). Uit niets blijkt welke factoren Betent bij haar analyse heeft betrokken en hoe zij tot haar conclusie komt.

86. De analyse van [datum] augustus 2022 is ook aan de late kant. Betent had extra alert moeten zijn. De speler is nog jongvolwassen. Al sinds zijn registratie heeft de speler extreem gestort. Het extreme speelgedrag is een sterk signaal van onmatige deelname. Dat de speler een grote prijs won, maakt dat in dit geval niet anders. Zijn eerste stortingen waren immers al direct extreem. Zeven maanden heeft hij geheel niet gespeeld en erna stort hij weer extreem. Betent had er rekening mee moeten houden dat de inactiviteit van zeven maanden een bewuste gokpauze kon zijn, al dan niet met inschrijving in Cruks.

87. De analyse van het speelgedrag op [datum] september is ook te laat. De speler heeft zijn extreme speelgedrag voortgezet en regelmatig duizenden euro's in één keer gestort zonder dat aannemelijk was dat hij dat duurzaam kon betalen. Betent heeft de speler eerst binnen een maand in totaal netto [ruim € 9.000,-] laten

storten voordat zij weer een analyse verrichtte. Zulk extreem stortingsgedrag is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om eerder een analyse van het speelgedrag te verrichten. Dat hij een grote geldprijs heeft ontvangen, maakt dat in dit geval niet anders. Zoals Betent zelf opmerkt, valt op dat de speler ondanks zijn geldprijs grote bedragen blijft verliezen. De extreme stortingen kunnen erop duiden dat de speler het niet kan laten het gewonnen geld opnieuw in te zetten. Daarbij komt dat de speler al extreme bedragen stortte voordat hij de geldprijs won. Daar komen ook andere signalen nog bij, zoals het overschrijden van de stortingslimiet en de lange speelpauze. De analyse is ook inhoudelijk onvoldoende. Betent neemt signalen zoals het overschrijden van de stortingslimiet niet mee in haar analyse.

88. De analyse van het speelgedrag op [datum] november is ook te laat. Al op [datum] september stort de speler in één keer € 4.000,- zonder dat aannemelijk was dat hij dat duurzaam en verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. De speler heeft op [datum] november in totaal netto [ruim € 20.000,-] gestort.

89. Volgens de Kansspelautoriteit was evident sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in artikel 31m, tweede lid, van de Wok. Het is onbegrijpelijk dat Betent die conclusie gelet op het speelgedrag niet al trekt ruim voorafgaand aan de analyse van [datum] november, laat staan dat zij die conclusie geheel niet heeft getrokken.

4.2.6.3 Interventiemaatregelen

90. De Kansspelautoriteit stelt vast dat geen sprake is van passende interventiemaatregelen als bedoeld in artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk en artikel 19, eerste tot en met derde lid, van de Rwrvk.

91. Na de analyses op [datum] december 2021, [datum] augustus 2022 en [datum] november 2022 stuurt Betent de speler een e-mail waarin zij hem adviseert zijn speellimieten te verscherpen en hem verwijst naar meer informatie over verantwoord spelen. Die interventiemaatregelen zijn niet passend. Al op [datum] december was een zwaardere interventiemaatregel geboden. Het speelgedrag was sinds de dag waarop hij zich registreerde al extreem. Het gaat bovendien om een jongvolwassene die door Betent extra in bescherming moet worden genomen. Dat de speler later een grote prijs had gewonnen, doet aan het extreme speelgedrag aan niet af. Voor wat betreft de e-mails op [datum] augustus, [datum] september en [datum] november 2022 zijn de keuzes van Betent des te kwalijker. De e-mail

van [datum] december had kennelijk al onvoldoende effect gesorteerd. Het speelgedrag verergerde zelfs en de speler is snel grote verliezen gaan leiden. Betent had bijvoorbeeld een tijdelijke stortingslimiet kunnen opleggen om te voorkomen dat de speler extreem speelt, tot aannemelijk is dat hij zijn speelgedrag duurzaam en verantwoord kan betalen en hij nog verantwoord speelt. Wellicht ten overvloede mocht Betent niet [...] aannemen dat de bron van middelen in orde was. De speler diende een oude loonstrook [periode in 2021] in waaruit blijkt dat hij bij [verkooporganisatie] werkte en in die maand netto [honderden euro's] had verdiend. Bovendien was in ieder geval al sinds [datum] november duidelijk sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in de artikel 31m, tweede lid, van de Wok. Betent had daarnaar moeten handelen.

92. Pas op [datum] maart 2023 zet Betent een stortingslimiet vast van € 25.000,- naar € 450,-. Dat is veel te laat en op dat moment ook veel te licht. Een redelijk vermoeden van onmatige deelname was al lang duidelijk. Bovendien had de speler op [datum] maart al ruim [aantal] maanden niet meer bij Betent gespeeld en inmiddels in totaal netto [ruim € 29.000,-] gestort.

4.2.6.4 Persoonlijk onderhoud

93. De Kansspelautoriteit stelt vast dat Betent artikel 31m, tweede lid, van de Wok, en artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk heeft overtreden.

94. Betent had een persoonlijk onderhoud moeten voeren, maar heeft dat niet gedaan. In ieder geval al ruim voor [datum] november was duidelijk sprake van zeer ernstige signalen die in onderlinge samenhang redelijkerwijs moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen. De Kansspelautoriteit verwijst naar het speelgedrag van de speler zoals hierboven weergegeven

4.2.7 Speler 6

4.2.7.1 Speelgedrag

95. De speler met kenmerk [kenmerk] (hierna: speler 6) was 21 jaar ten tijde van zijn registratie op [datum] oktober 2021. De Kansspelautoriteit verwijst naar de bevindingen van de toezichthouders over speler 6 en bijlage 8 van het rapportdossier. Daaruit blijkt onder andere het volgende.
    a) Op [datum] december 2021 verstrekt Betent een bonus van [ongeveer € 100,-] aan de speler.
    b) In november en december 2021 en in mei 2022 stort de speler in totaal [aantal] keer en gemiddeld [tientallen euro's]. Op [datum] december 2021

probeert de speler [aantal] keer [honderden euro's tot bijna € 1.000,-] te storten, maar overschrijdt hij daarbij de stortingslimiet.

c) Op [data] juli stort hij in totaal netto € 3.000,- en dus ruim een dubbel gemiddeld maandinkomen van een jongvolwassene. Op [datum] juli probeert de speler ook nog € 4.000,- te storten, maar overschrijdt hij de stortingslimiet.

d) Sinds de verandering in het speelgedrag op [datum] juli tot de analyse op [datum] juli heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [bijna € 1.000,- en in totaal netto [ruim € 3.000,-]. De stortingen varieerden van [een paar euro] tot [ruim € 2.000,-] per keer.

e) Op [datum] juli 2022 registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in haar verantwoordspelenrapport. Na het bekijken van het speelgedrag is geconcludeerd dat de speler geen probleemspeler is.

f) Op [datum] juli stuurt Betent de speler een e-mail met voor zover relevant de volgende inhoud: '*We sturen je deze e-mail om je te wijzen op je ingestelde limieten en je te adviseren deze te verscherpen. Het is belangrijk dat je alleen speelt met geld dat je kunt verliezen. Om er voor te zorgen dat je niet in de problemen komt is het verstandig om de juiste limieten in te stellen op je account. Dit kun je doen in je profiel onder Mijn Account -> Limieten. Je kunt gebruik maken van deze middelen om je speelgedrag te beperken en hierdoor verantwoord te spelen. Op onze Verantwoord Spelen pagina kun je meer informatie en tips vinden om verantwoord te spelen. Weet je niet zeker welke limieten bij jou passen? Gebruik dan de Budgetcalculator. Speel slimmer, dus speel ook verantwoord.*'

g) Op [datum] juli probeert de speler [ruim € 6.000,-] te storten, maar overschrijdt hij de stortingslimiet.

h) Op [datum] augustus probeert de speler [ruim € 2.000,-] te storten, maar overschrijdt hij de stortingslimiet.

i) Tot [datum] september zijn zowel de stortingen en opnames van de speler extreem. Op [datum] september stort hij in één keer € 10.000,-.

j) Sinds de analyse op [datum] juli tot de analyse op [datum] oktober heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [bijna € 4.000,-] en in totaal netto [bijna € 20.000,-]. De stortingen varieerden van [honderden euro's] tot € 10.000,- per keer. Sinds [datum] juli heeft de speler in totaal netto [ruim € 23.000,-] gestort.

k) Op [datum] oktober registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. De speler heeft risicoscore 74 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim

€ 23.000,-], de afgelopen 30 dagen [ruim € 15.000,-] en de afgelopen dag [ruim € 8.000,-]. Het verantwoordspelenrisicoprofiel blijft op hoog omdat de speler groots inzet op sportweddenschappen.

l) Op [datum] oktober 2022 verzoekt [Betent] [...] te beoordelen of een onderzoek naar de bron van middelen mogelijk is en vermeldt daarbij het volgende. De speler is in haar rapport opgevallen wegens zeer hoog verlies nadat hij hoogstwaarschijnlijk een groot bedrag heeft gewonnen. Aangezien hij vanaf zijn registratie een totaalbedrag van € 40.000,- heeft gestort met een nettoverlies van [ruim € 23.000,-], is het opvallend dat hij geen VIP-status heeft. Gezien de forse bedragen en de zeer jonge leeftijd van de speler acht het verantwoordspelenteam het nodig [...] om meer financiële informatie te bemachtigen in de vorm van een bron-van-middelenonderzoek.

m) Op [datum] oktober verzoekt het verantwoordspelenteam aan het accountmanagementteam om contact met de speler op te nemen en vermeldt daarbij het volgende. Gezien de speler geen VIP-status heeft maar wel met hele hoge bedragen speelt en verliest, is het misschien wel beter als hij in contact kan komen met accountmanagement omtrent zijn speelgedrag, om meer informatie te winnen en te kijken hoe hij zijn recente verlies heeft ervaren.

n) Op [datum] oktober, na de analyse, stort de speler in één keer [ruim € 2.000,-]. Verder stort de speler niets meer en neemt hij in totaal [bijna € 1.000,-] op. Sinds [datum] juli heeft de speler bij Betent in totaal netto [ruim € 25.000,-] gestort.

o) Op [datum] oktober registreert Betent dat zij de speler heeft gebeld, maar geen gehoor kreeg.

p) Op [datum] november registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard en na onderzoek vanuit het verantwoordspelenteam [...] is er een interventie uitgevoerd door het accountmanagementteam. De speler heeft risicoscore 14 en een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 23.000,-]. De speler is op [datum] november gesproken over zijn speelgedrag en de lopende bron-van-middelenprocedure. De speler was niet happig op het gesprek en de interventie heeft niet plaats kunnen vinden zoals Betent voor ogen had. Wel heeft de speler aangegeven documenten voor het bron-van-middelenonderzoek in te sturen. Naar aanleiding van deze uitkomst worden mogelijk vervolgstappen gezet. Het verantwoordspelenrisicoprofiel blijft op hoog omdat het verantwoordspelenteam ontevreden is over de interventie en het bron-van-middelenonderzoek nog lopende is.

q) Betent registreert dat zij de uitkomst van de bron-van-middelenprocedure afwacht.

r) Op [datum] november wordt het verantwoordspelenteam geïnformeerd over dat de speler een geschat vrij besteedbaar bedrag van [honderden euro's] per maand heeft.
s) Op [datum] december registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler heeft een spelverlies van in het afgelopen jaar [ruim € 23.000,-]. De speler is opgevallen door zijn jonge leeftijd en zijn verlies. Hij heeft reeds twee interventies gehad maar zijn limieten en speelgedrag niet aangepast. [Betent] heeft een bron-van-middelenprocedure uitgevoerd en documenten ontvangen. Hieruit is naar voren gekomen dat de speler zijn volledige inkomen besteedt aan spelen. Dit is niet verantwoord. Omdat het om een groot bedrag gaat voor een jonge speler, is het op dit moment niet verantwoord om de speler op dit niveau door te laten spelen. Hierom wordt zijn maandlimiet door Betent aangescherpt en vastgezet naar een bedrag dat meer verantwoord is. Het verantwoordspelenrisiconiveau blijft op hoog.
t) Op [datum] december limiteert Betent de speler op € 450,- per maand.

u) Sinds de registratie op [datum] oktober 2021 tot en met [datum] december 2022 heeft de speler bij Betent in totaal netto [ruim € 23.000,-] gestort.

4.2.7.2 Analyses

96. De Kansspelautoriteit stelt vast dat de analyses van Betent niet zijn gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk.

97. De analyse door Betent van het speelgedrag op [datum] juli 2022 is te laat. Jongvolwassen spelers zijn gevoeliger voor kansspelverslaving en hebben doorgaans financieel minder te besteden. De vergunninghouder moet daarom extra alert zijn bij jongvolwassenen. Het valt niet in te zien waarom het speelgedrag niet onverwijld onder de aandacht van Betent kwam toen de speler op [data] juli netto € 3.000,- stortte. Uit niets blijkt dat Betent op dat moment mocht aannemen dat de speler zulke uitzonderlijk hoge bedragen verantwoord kan betalen. Het is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Daar komt nog bij dat het speelgedrag zeer sterk was veranderd ten opzichte van de periode ervoor en hij zijn stortingslimiet overschreed. De analyse, voor zover het al een analyse als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk genoemd mag worden, is inhoudelijk onvoldoende. Betent vermeldt alleen een aanleiding, een conclusie en

een vervolgactie (e-mail). Uit niets blijkt welke factoren Betent bij haar analyse heeft betrokken en hoe zij tot haar conclusie komt.

98. De analyse van het speelgedrag op [datum] oktober is onbegrijpelijk laat. Al op [datum] september stort de speler in één keer € 10.000,- zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Daar komen andere signalen nog bij, zoals het overschrijden van stortingslimieten. De analyse is ook inhoudelijk onvoldoende. Uit niets blijkt dat Betent signalen zoals het overschrijden van stortingslimieten in haar analyse betrekt.

99. De analyse van het speelgedrag op [datum] november is ook onbegrijpelijk laat. Al op [datum] oktober, na de analyse, stort de speler ruim [€ 2.000,-] zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten.

100. Volgens de Kansspelautoriteit was evident sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in artikel 31m, tweede lid, van de Wok. De speler was sinds juli 2022 extreem speelgedrag gaan vertonen, zonder dat aannemelijk was dat hij dat kon betalen. Al ruim voor de analyse op [datum] oktober had Betent moeten concluderen dat sprake was van een redelijk vermoeden van onmatige deelname. De Kansspelautoriteit vindt het onbegrijpelijk dat Betent geheel niet tot de conclusie is gekomen dat sprake is van een redelijk vermoeden van onmatige deelname.

4.2.7.3 Interventiemaatregelen

101. De Kansspelautoriteit stelt vast dat geen sprake is van passende interventiemaatregelen als bedoeld in artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk en artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk.

102. Betent stuurt op [datum] juli een e-mail waarin zij de speler wijst op zijn limieten, hem adviseert die te verscherpen en hem wijst op verdere informatie over verantwoord spelen. Die interventiemaatregel is niet passend. Al vóór [datum] juli was een zwaardere interventiemaatregel geboden. Het speelgedrag was al op [data] juli extreem. Toen had de speler al in totaal netto € 3.000,- gestort zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Het gaat bovendien om een jongvolwassene die door Betent extra in bescherming moet worden genomen. Betent had toen al een zwaardere interventiemaatregel, zoals een tijdelijke

stortingslimiet tot aannemelijk is dat de speler zijn speelgedrag verantwoord kan betalen en nog verantwoord speelt, moeten treffen.

103. Op [datum] november is de speler mede in het kader van verantwoord spelen door Betent gebeld. Die interventiemaatregel is niet passend. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar het vorige randnummer. Daar voegt zij aan toe dat Betent al ruim daarvoor een redelijk vermoeden van onmatige deelname moest hebben en daarnaar moest handelen. Uit niets blijkt echter dat Betent een redelijk vermoeden had, noch vormde het telefoongesprek op die datum een persoonlijk onderhoud.

104. Op [datum] november doet Betent niets richting de speler. Gelet op het vertoonde speelgedrag tot dan toe is dat onbegrijpelijk, te meer de speler op het telefoongesprek van [datum] november 'niet happig' was en die interventie volgens Betent niet plaats kon vinden zoals Betent voor ogen had. Op [datum] november had de speler in totaal al netto [ruim € 25.000,-] gestort.

105. Pas op [datum] december besluit Betent tot een maandelijkse stortingslimiet van € 450,-. Dat is veel te laat en op dat moment niet meer passend. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar de motivering in de vorige randnummers. Zij voegt daaraan toe dat de speler op [datum] december al ongeveer [enkele weken] niet meer bij Betent actief was.

4.2.7.4 Persoonlijk onderhoud

106. De Kansspelautoriteit stelt vast dat Betent artikel 31m, tweede lid, van de Wok en artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk heeft overtreden.

107. Betent had een persoonlijk onderhoud met de speler moeten voeren, maar heeft dat niet gedaan. Al ruim voor [datum] november was duidelijk sprake van zeer ernstige signalen die in onderlinge samenhang redelijkerwijs moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen. De Kansspelautoriteit verwijst naar het speelgedrag van de speler zoals hierboven weergegeven. Voor zover enige communicatie vanuit Betent met de speler was bedoeld als een persoonlijk onderhoud, wat de Kansspelautoriteit niet aannemelijk vindt, schiet dat gelet artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk, ernstig tekort.

4.2.8 Speler 7

4.2.8.1 Speelgedrag

108. De speler met kenmerk [kenmerk] (hierna: speler 7) was 20 jaar ten tijde van zijn registratie op [datum] december 2021. De Kansspelautoriteit verwijst naar de bevindingen van de toezichthouders over speler 7 en bijlage 7 van het rapportdossier. Daaruit blijkt onder andere het volgende.
    a) Op [data] december 2021 in de nacht stort de speler [honderden euro's].
    b) Op [datum] december heeft de speler sinds zijn registratie in totaal netto [ruim € 1.000,-] gestort en dus meer dan een volledig gemiddeld maandinkomen van een jongvolwassene. Later die dag neemt hij € 1.000,- op, maar op [data] december stort hij weer in totaal netto € 2.000,-.
    c) Op [datum] januari 2022 probeert de speler € 1.000,- te storten, maar overschrijdt daarmee de stortingslimiet.
    d) Van [datum] januari tot en met [datum] mei stort de speler in de nacht [aantal] keer met bedragen van [ruim € 100,-] tot [ruim € 1.000,-]. Op [datum] mei in de nacht wordt een storting van € 1.000,- geweigerd.
    e) Op [datum] januari probeert de speler [aantal] keer met bedragen van [honderden euro's] tot € 1.000,- te storten, maar overschrijdt hij daarmee de stortingslimiet.
    f) Op [datum] februari probeert de speler € 10.000,- te storten, maar overschrijdt hij daarmee het maximum van het tegoed op zijn spelersrekening.
    g) Van [datum] april tot en met [datum] mei stort de speler [meer dan tien] keer en in totaal [ruim € 6.000,-] zonder iets op te nemen.
    h) Sinds de registratie tot de analyse op [datum] mei heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [honderden euro's] en in totaal netto [ruim € 28.000,-]. De stortingen varieerden van [tientallen euro's] tot € 2.000,- per keer.
    i) Op [datum] mei en [datum] juni registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in haar verantwoordspelenrapport. Na het bekijken van het speelgedrag is geconcludeerd dat deze speler geen probleemspeler is en op dit moment geen interventie nodig is. De speler blijft gemonitord worden.
    j) Op [datum] juni stuurt Betent een e-mail naar de speler met voor zover relevant de volgende inhoud: '*We sturen je deze e-mail om je te wijzen op je ingestelde limieten en je te adviseren deze te verscherpen. Het is belangrijk dat je alleen speelt met geld dat je kunt verliezen. Om er voor te zorgen dat je niet in de problemen komt is het verstandig om de juiste limieten in te*

stellen op je account. Dit kun je doen in je profiel onder Mijn Account -> Limieten. Je kunt gebruik maken van deze middelen om je speelgedrag te beperken en hierdoor verantwoord te spelen. Op onze Verantwoord Spelen pagina kun je meer informatie en tips vinden om verantwoord te spelen. Weet je niet zeker welke limieten bij jou passen? Gebruik dan de Budgetcalculator. Speel slimmer, dus speel ook verantwoord.'

k) Op [datum] juni heeft de speler in totaal netto [ruim € 1.000,-] gestort.
l) Op [data] juni in de nacht stort de speler [bijna € 1.000,-] respectievelijk [honderden euro's].
m) Van [ongeveer twee weken in] juni stort de speler [meer dan tien] keer en in totaal [ruim € 6.000,-] zonder iets op te nemen.
n) Van [datum] augustus tot en met [datum] december stort de speler in de nacht [aantal] keer en met bedragen van [honderden euro's] tot [ruim € 1.000,-].
o) Van [ruim een week in] oktober stort de speler [meer dan tien] keer en in totaal [ruim € 12.000,-] zonder iets op te nemen.
p) Op [datum] november start Betent [...] een bron-van-middelenonderzoek [...]. [Betent] registreert daarbij voor zover relevant het volgende. Uit de dashboardanalyse volgt dat de speler 21 jaar is en startte met storten in december 2021 en een nettoverlies van € 5.000,- had. In de vier maanden daarop speelde hij heel consistent en verloor hij netto per maand ongeveer [ruim € 3.000,-]. De eerste grote piek was in [maand], toen hij een maandelijks nettoverlies had van [bijna € 10.000,-]. Daarna en daardoor werden zijn stortingen hoger, en zijn nettoverliezen werden ook groter (uitgelicht: oktober [bijna € 15.000,-] en november [ruim € 9.000,-]). Zijn gemiddelde maandelijkse nettoverlies is € 6.000,- en zijn totale nettoverlies op dat moment is € 66.000,-. Zijn maandelijkse nettoverliezen zijn alarmerend voor zijn leeftijd. In het onlineonderzoek vond Betent geen inkomsteninformatie. De speler wordt doorgezet naar [...] het verantwoordspelenteam vanwege het hoge nettoverlies op jonge leeftijd.
q) Op [datum] november vraagt Betent per e-mail de bron van middelen bij de speler op.
r) Op [datum] november heeft Betent met de speler gebeld en de speler [mededeling speler].
s) Op [datum] december registreert Betent dat de speler niet meer bereikbaar is.
t) Sinds de analyse op [datum] mei tot de analyse op [datum] december heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [honderden euro's] en in totaal netto [ruim € 39.000,-]. De stortingen varieerden van [tientallen

euro's] tot [ruim € 2.000,-] per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [bijna € 68.000,-] gestort.

u) Op [datum] december registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler heeft risicoscore 13 en verantwoordspelenrisico midden. Hij heeft een spelverlies in het afgelopen jaar van [ruim € 69.000,-] en in de afgelopen 30 dagen [ruim € 1.000,-]. Hij is 21 en heeft veel verloren. Het accountmanagementteam kan hem niet bereiken en een bron van middelen heeft hij niet ingestuurd. Hij is sinds [datum] december niet meer ingelogd, maar er is door zijn hoge limieten nog altijd een risico dat hij opnieuw veel verliest. Het is verstandig om hem een vastgezette maandlimiet te geven. Het huis waar hij woont is [bedrag] waard en er staan twee hele dure auto's voor de deur, te zien op Streetview, dus hij is mogelijk een kind van rijke ouders, maar dat moet hij bewijzen. Betent vindt € 450,- per maand genoeg.

v) Op [datum] december registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is jong en is opgevallen door zijn verlies. Er is door het accountmanagementteam een bron-van-middelenprocedure uitgevoerd, maar de speler heeft geen documentatie ingeleverd. Ook vanuit verantwoord spelen wil Betent contact, maar de speler is door het accountmanagementteam niet te bereiken. Betent heeft gezien dat de speler vermoedelijk nog thuis woont, in een huis met aanzienlijke waarde en op Google Streetview twee dure auto's voor de deur. Mogelijk is de speler dus in een goede financiële situatie. Hier is echter geen bewijs voor aangeleverd door de speler en omdat hij jong is loopt hij een groot risico. Daarom is het op dit moment niet verantwoord om de speler op dit niveau door te laten spelen, zonder aanvullende informatie. Hierom wordt zijn maandlimiet door Betent aangescherpt en vastgezet, naar een bedrag dat meer verantwoord is voor zijn leeftijdscategorie. De speler heeft riskscore 12. Zijn spelverlies bedroeg in het afgelopen jaar [ruim € 64.000,-] en in de afgelopen 30 dagen [ruim € 1.000,-]. Het verantwoordspelenrisico blijft op hoog.

w) Op [datum] december 2022 stelt Betent voor de speler een stortingslimiet in van € 450,- per maand in.

x) Op [datum] december probeer de speler [aantal] keer te storten met bedragen van [honderden euro's], maar overschrijdt hij daarmee de stortingslimiet.

y) Op [datum] december reageert de speler per e-mail, voor zover relevant, als volgt: [reactie speler 7].

z) Van [datum] december 2022 tot en met [datum] januari 2023 communiceren Betent en de speler per e-mail over en weer, samengevat en voor zover

relevant, als volgt. Betent antwoordt dat de speler haar kan bellen. De speler reageert dat [reactie speler 7]. Betent antwoordt dat zij telefonisch bereikbaar is op werkdagen van 09.30 tot 17.30 uur.

aa) Op [datum] januari, [datum] februari en [datum] februari 2023 probeert de speler [honderden euro's] te storten, maar overschrijdt daarmee de stortingslimiet.

bb) Op [datum] maart in de nacht stort de speler [honderden euro's].

cc) Sinds de registratie op [datum] december 2021 heeft de speler bij Betent in totaal netto [ruim € 69.000,-] gestort.

4.2.8.2 Analyses

109. De Kansspelautoriteit stelt vast dat de analyses van Betent niet zijn gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk.

110. De analyse door Betent van het speelgedrag op [datum] mei en [datum] juni is onbegrijpelijk laat. Jongvolwassen spelers zijn gevoeliger voor kansspelverslaving en hebben doorgaans financieel minder te besteden. De vergunninghouder moet daarom extra alert zijn bij jongvolwassenen. Al op [datum] december 2021 had de speler netto [ruim € 1.000,-] gestort. Uit niets blijkt dat Betent op dat moment mocht aannemen dat de speler zulke uitzonderlijk hoge bedragen verantwoord kan betalen. Het is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Daar komen andere signalen nog bij, zoals nachtelijk storten, overschrijdingen van de stortingslimiet en het tegoedlimiet en een periode van veel en hoog storten zonder tussendoor iets op te nemen. De speler had op dat moment al in totaal netto [ruim € 28.000,-] gestort. Daarnaast is de analyse inhoudelijk onvoldoende, voor zover het al een analyse als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk genoemd mag worden. Daarin is alleen een abstracte aanleiding, de conclusie en de vervolgactie (e-mail) vermeld. Uit niets blijkt welke factoren Betent erbij heeft betrokken en hoe zij tot haar conclusie komt.

111. De Kansspelautoriteit gaat er niet van uit dat de analyse van [datum] juni een analyse als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk bedoeld is [...]. Als dat anders zou zijn, zou die overigens ook te laat en inhoudelijk onvoldoende zijn.

112. Even onbegrijpelijk is waarom Betent pas eerst weer op [datum] december, een half jaar later, een analyse van het speelgedrag verricht. Al op [datum] juni had de speler netto [ruim € 1.000,-] gestort zonder dat aannemelijk is dat de speler dat verantwoord kan betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en

ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Daar komt bij dat de speler [ongeveer twee weken in] juni [meer dan tien] keer stortte (totaal netto [ruim € 6.000,-]) zonder iets op te nemen, 's nachts grote bedragen stortte en contact met Betent over zijn bron van middelen lijkt te vermijden. Toen Betent op [datum] december het speelgedrag analyseerde, had zij de totale nettostorting van de speler laten oplopen tot [bijna € 68.000,-].

113. Volgens de Kansspelautoriteit was evident sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in artikel 31m, tweede lid, van de Wok. De speler verloor van begin af aan bijna iedere maand duizenden euro's, zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Al in december 2021 was het speelgedrag extreem. Al ruim voor de analyse in mei 2022 was duidelijk sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname. De Kansspelautoriteit vindt het onbegrijpelijk dat Betent nooit tot de conclusie is gekomen dat sprake is van een redelijk vermoeden van onmatige deelname.

4.2.8.3 Interventiemaatregelen

114. De Kansspelautoriteit stelt vast dat geen sprake is van passende interventiemaatregelen als bedoeld in artikel 18, eerste lid, en artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk.

115. Betent stuurt op [datum] juni een e-mail waarin zij de speler wijst op zijn limieten, hem adviseert die te verscherpen en hem wijst op verdere informatie over verantwoord spelen. Die interventiemaatregel is niet passend. Al vóór die datum was een zwaardere interventiemaatregel geboden. Al sinds de maand van registratie laat de speler extreem speelgedrag zien en loopt zijn nettoverlies snel op. Op [datum] juni had de speler al in totaal netto [ruim € 28.000,-] gestort. Het gaat bovendien om een jongvolwassene die door Betent extra in bescherming moet worden genomen. Betent had een lichtere interventiemaatregel zoals de e-mail veel eerder moeten nemen en vervolgens tijdig moeten escaleren naar zwaardere interventiemaatregelen, zoals een tijdelijke stortingslimiet tot aannemelijk is dat de speler zijn extreme speelgedrag verantwoord kan betalen en nog verantwoord speelt. Bovendien was al ruim voor deze interventiemaatregel duidelijk sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in de artikel 31m, tweede lid, van de Wok. Betent had daarnaar moeten handelen.

116. Pas op [datum] december stelt Betent een maandelijks stortingslimiet van € 450,- in. Die interventiemaatregel is veel te laat en op dat moment al lang niet meer passend. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar de motivering in het vorige randnummer. Zij voegt daaraan toe dat de speler tegen die tijd al in totaal

netto [bijna € 68.000,-] heeft gestort en al [aantal] weken niet meer bij Betent actief was.

4.2.8.4 Persoonlijk onderhoud

117. De Kansspelautoriteit stelt vast dat Betent artikel 31m, tweede lid, van de Wok heeft overtreden.

118. Betent had een persoonlijk onderhoud met de speler moeten (proberen te) voeren, maar heeft dat niet gedaan. In ieder geval al sinds [datum] mei was duidelijk sprake van zeer ernstige signalen die in onderlinge samenhang redelijkerwijs moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen. De Kansspelautoriteit verwijst naar het speelgedrag van de speler zoals hierboven weergegeven.

4.2.9 Speler 8

4.2.9.1 Speelgedrag

119. De speler met kenmerk [kenmerk] (hierna: speler 8) was 22 jaar ten tijde van zijn registratie op [datum] juli 2022. De Kansspelautoriteit verwijst naar de bevindingen van de toezichthouders over speler 8 en bijlage 6 van het rapportdossier. Daaruit blijkt onder andere het volgende.
    a) Vanaf [datum] tot en met [datum] juli 2022 stort de speler [aantal] keer, gemiddeld [tientallen euro's] en in totaal netto [honderden euro's]. In augustus stort hij [aantal] keer gemiddeld [tientallen euro's] en in totaal netto [ruim € 100,-].
    b) Sinds de registratie en tot en met de middag van [datum] september heeft de speler in totaal netto [ruim € 1.000,-] gestort. Vanaf [datum] september [tijdstip] uur stort de speler ineens met significant hogere bedragen dan voorheen. Van [periode van enkele dagen] september neemt de speler ook netto [ongeveer € 17.000,-] op. Kennelijk heeft hij een grote prijs gewonnen. Van [periode van ongeveer twee weken] stort hij bijna iedere dag, in totaal [ruim 70] keer en gemiddeld [ruim € 400,-]. Van [periode van ongeveer een week] stort hij in totaal netto [bijna € 13.000,-].
    c) Van [periode van bijna twee weken in september] probeert de speler [aantal] keer te storten met bedragen van [tientallen euro's] tot € 500,-, maar overschrijdt daarmee de stortingslimiet.
    d) Van [datum] september tot en met [datum] september probeert de speler [aantal] keer te storten met bedragen van [honderden euro’s] tot € 5.000,-, maar overschrijdt hij het maximum van het tegoed op de spelersrekening.

e) Op [datum] en [datum] september in de nacht stort de speler [aantal] keer met bedragen van [honderden euro's]. [Aantal] andere stortingen worden geweigerd.
f) Sinds de verandering in het speelgedrag op [datum] september en de analyse op [datum] september heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 400,-] en heeft hij in totaal netto [ongeveer € 3.000,-] opgenomen. De stortingen varieerden van [tientallen euro's] tot € 1.000,- per keer.
g) Op [datum] september registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in haar verantwoordspelenrapport omdat het een jonge speler betreft welke in één dag tijd [ruim € 4.000,-] heeft verloren. Ook zijn er geen beschermende stortingslimieten gesteld en neemt zijn speelgedrag toe, voornamelijk in stortingen. Zijn risicoprofiel is aangepast van laag naar hoog.
h) Op [datum] september stuurt Betent de speler een e-mail met voor zover relevant de volgende inhoud: *'Wij sturen je deze e-mail omdat wij hebben opgemerkt dat je de afgelopen tijd meer bent gaan spelen dan voorheen en wij willen er voor zorgen dat dit geen problemen oplevert. Spelen is leuk, maar wij zeggen niet voor niets 'Speel Slimmer!'. Bij slim spelen hoort ook het stellen van je eigen limieten. Wist je bijvoorbeeld dat je in jouw account, naast een stortingslimiet, ook een sessielimiet kunt instellen? Zo kun je zelf bepalen hoe lang je per dag, week en maand kunt spelen. Wij willen je adviseren om na te denken over je limieten en deze opnieuw te bekijken. Dit kun je doen in jouw profiel onder Mijn Account -> Limieten. Je kunt gebruik maken van deze middelen om je speelgedrag te beperken en hierdoor verantwoord te spelen. Op onze Verantwoord Spelen pagina kun je meer informatie en tips vinden om verantwoord te spelen. Speel slimmer, dus speel ook verantwoord.'*

i) Op [datum] september, na de analyse, stort de speler binnen [aantal] uur tijd in totaal netto [ruim € 17.000,-]. De speler staat daarmee binnen één dag van in totaal netto [ruim € 1.000,-] winst naar op totaal [ruim € 15.000,-] aan nettostortingen.
j) Op [datum] september probeert de speler [aantal] keer € 1.000,- te storten, maar overschrijdt daarmee de tegoed- dan wel stortingslimiet.
k) Op [datum] september in de nacht wordt een storting geweigerd.
l) Van [periode van bijna een week] stort de speler [bijna twintig] keer, gemiddeld [ruim € 600,-] en in totaal [ruim € 11.000,-] zonder iets op te nemen.

m) Op [datum] september probeert de speler [aantal] keer te storten met bedragen van € 1.000,- tot [ruim € 2.000,-], maar overschrijdt de stortingslimiet.
n) Op [data] september registreert Betent dat de speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. De speler is opgevallen [...]. Hij is geanalyseerd en er is geconcludeerd dat er op dit moment geen interventie nodig is. De speler blijft gemonitord worden. Tijdens een verantwoordspelenonderzoek is het verantwoordspelenrisico altijd hoog.
o) Op [datum] september registreert Betent dat de speler opviel in haar verantwoordspelendashboard wegens een recent verlies van € 26.000,-. Daarvoor heeft de speler ook meerdere malen achter elkaar aanzienlijk hoge bedragen verloren.[10]
p) Op [datum] september stuurt Betent de speler een e-mail met voor zover relevant de volgende inhoud: '*Je ontvangt deze e-mail omdat we opgemerkt hebben dat je de afgelopen tijd veel verloren hebt. We willen je daarom verzoeken om een aantal vragen te beantwoorden. -Begrijp je de risico's die geassocieerd worden met wedden en wat dit voor jou kan betekenen? -Weet je hoe je de verplichte sessie- balans- en stortingslimiet kunt gebruiken om jezelf te beschermen en er voor te zorgen dat spelen leuk blijft? -Kun je aangeven hoe je de afgelopen tijd, en je verlies, zelf beleefd hebt? Je kunt je antwoorden op deze vragen gemakkelijk sturen door te antwoorden op deze e-mail. Wil je liever telefonisch met ons spreken? Antwoord dan op deze e-mail en geef aan wanneer het jou uitkomt om gebeld te worden, we nemen dan contact met je op. Wil je meer informatie en tips over verantwoord spelen? Bezoek dan onze Speel Verantwoord pagina.*'

q) Op [datum] september, na de analyse, stort de speler in totaal [aantal] keer, gemiddeld [ruim € 500,-] en in totaal netto [ruim € 3.000,-]. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 27.000,-] gestort.
r) Op [datum] september registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. Hij is geanalyseerd en er is geconcludeerd dat er een interventie nodig is. Deze is recentelijk uitgevoerd en lopende. De speler blijft gemonitord worden.

s) Op [datum] oktober in de nacht worden [aantal] stortingen geweigerd. [Aantal] nachtelijke stortingen van [honderden euro's] lukken wel.
t) Op [datum] oktober in de nacht stort de speler [aantal] keer met bedragen van [honderden euro's].

[10] Deze zin is in de registratie onduidelijk. Gelet op de context, gaat de Kansspelautoriteit uit dat Betent het zo bedoelde.

u) In de kalendermaand oktober heeft de speler al op [datum] oktober in totaal netto [ongeveer € 2.000,-] gestort.
v) Sinds de analyse op [datum] september tot de analyse op [datum] oktober heeft de speler in totaal [aantal] keer gestort, gemiddeld [honderden euro's] en in totaal netto [ruim € 3.000,-]. De stortingen varieerden van [tientallen tot honderden euro's] per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ongeveer € 35.000,-] gestort.
w) Op [datum] oktober registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard. Het verantwoordspelenteam wenst dat het accountmanagementteam de speler telefonisch benadert. [....] De speler heeft risicoscore 14. Zijn spelverlies bedroeg in het afgelopen jaar [ongeveer € 35.000,-] en in de afgelopen dagen [ruim € 3.000,-]. Het verantwoordspelenrisico blijft op hoog omdat de speler geen reactie heeft gegeven op voorgaande interventie en het speelgedrag hoog en risicovol blijft wanneer speler actief is.
x) Op [datum] oktober registreert het verantwoordspelenteam van Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler betreft een jongere doelgroep (2000) welke in een periode van drie maanden al voor [ongeveer € 72.000,-] heeft gestort waarvan [ongeveer € 35.000,-] verlies. Eerder heeft Betent deze speler een bellen-verlies-e-mailinterventie verzonden, waar hij tot op heden niet op heeft gereageerd. Ook zijn bron-van-middelendocumenten zijn [...] uitgevraagd, welke ook niet aan Betent zijn toegezonden door de speler. Speler annuleert meerdere uitbetalingsverzoeken en heeft op [datum] oktober 2022 ook zijn maximale tegoed verhoogd van [ruim € 2.000,-] naar [ruim € 12.000,-]. Omdat het een jongere doelgroep is en het verantwoordspelenteam niet genoeg informatie over het welzijn en het inkomen van de speler heeft, zal de speler bij uitblijven van de bron-van-middelendocumenten hoogstwaarschijnlijk door Betent gelimiteerd worden. Betent kan deze speler moeilijk door laten spelen met deze gelden als ze niet weet of hij dit kan dragen. [Omstandigheid] zou het verantwoordspelenteam het fijn vinden als de speler zo snel mogelijk [omstandigheid] telefonisch gecontacteerd kan worden om te kijken hoe hij zelf zijn speelgedrag en verliezen ervaart, te kijken of de vragen uit de interventiemail ook nog beantwoord kunnen worden door de speler, en of hij zelf eventueel een inschatting kan maken van het algehele bedrag dat hij verloren heeft bij Betent. Ook wil Betent dat hij een verantwoord maandelijks stortingslimiet stelt om te voorkomen dat hij met meer gelden speelt dan voor hem verantwoord is.

y) In november stort de speler alleen op [data] november. Hij stort in totaal netto [ruim € 1.000,-].
z) Op [datum] november in de nacht stort de speler [aantal] keer met bedragen van [honderden euro's]. Een andere storting in die nacht annuleert hij.
aa) Op [datum] november belt en mailt Betent naar de speler. Betent registreert dat de speler antwoordt dat [reactie speler 8 over verlies en speelgedrag en reactie daarop van Betent]. Het verantwoordspelenteam is tevreden met de uitkomst van deze interventie.
bb) Op [datum] november stelt Betent voor de speler een maandlimiet van € 1.000,- in.[11]
cc) Op [datum] november registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in het dashboard. De speler is jonger dan 24 jaar. De speler heeft tot nu toe veel verloren. Na onderzoek vanuit het verantwoordspelenteam [...] is er een interventie uitgevoerd door het accountmanagementteam. De speler heeft risicoscore 14. Het spelverlies in het afgelopen jaar bedroeg [ruim € 36.000,-] en in de afgelopen 30 dagen [ruim € 1.000,-]. Het verantwoordspelenrisico wordt aangepast van hoog naar middel.

dd) In december 2022 en februari en maart 2023 stort de speler in totaal netto [ruim € 2.000,-].
ee) Op [datum] december in de nacht stort de speler [honderden euro's] en probeert hij [aantal] keer te storten met bedragen van [honderden euro's], maar overschrijdt daarmee de stortingslimiet.
ff) Op [datum] maart 2023 probeert de speler [aantal] keer te storten met bedragen van [tientallen euro's] tot [honderden euro's], maar overschrijdt de stortingslimiet.
gg) Op [datum] maart 2023 in de nacht probeert de speler [tientallen euro's] te storten, maar overschrijdt daarmee de stortingslimiet.
hh) Met name sinds september 2022 heeft de speler meerdere periodes gehad waar hij vaak stortte zonder iets op te nemen. Vanaf [datum] september 2022 tot en met [datum] maart 2023 stort de speler zonder enige opname. Hij stort in die periode [ongeveer 80] keer en in totaal [ruim € 40.000,-].

ii) Sinds de registratie op [datum] juli 2022 tot en met [datum] maart 2023 heeft de speler in totaal netto [bijna € 39.000,-] bij Betent gestort.

[11] Hoewel het niet helemaal duidelijk is, gaat de Kansspelautoriteit uit van een maandelijkse stortingslimiet.

4.2.9.2 Analyses

120. De Kansspelautoriteit stelt vast dat de analyses van Betent niet zijn gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk.

121. De analyse door Betent van het speelgedrag op [datum] september is te laat. Jongvolwassen spelers zijn gevoeliger voor kansspelverslaving en hebben doorgaans financieel minder te besteden. De vergunninghouder moet daarom extra alert zijn bij jongvolwassenen. Na het winnen van de grote prijs verandert het speelgedrag naar extreem speelgedrag. Onmiddellijk daarna en binnen een halve maand stort de speler in totaal netto al [bijna € 13.000,-]. Dat extreme speelgedrag kan erop duiden dat de speler het niet kan laten om het geld niet opnieuw in te zetten. Hij overschrijdt [aantal] keer de stortingslimiet of tegoedlimiet. Hij stort [aantal] keer in diverse nachten en met hoge bedragen. De prijs wordt dus in zeer hoog tempo verspeeld. Het zijn sterke signalen van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om eerder een analyse van het speelgedrag te verrichten, in ieder geval en onverwijld op de extreme speeldag van [datum] september. Betent heeft het laten gebeuren dat de speler alleen al op die dag netto [bijna € 11.000,-] stortte. Daarnaast is de analyse inhoudelijk onvoldoende. Uit niets blijkt dat Betent signalen zoals de limietoverschrijdingen, het nachtelijke storten en het vaak en hoog storten zonder opnames bij haar analyse heeft betrokken.

122. Ook de analyses van [data] september zijn inhoudelijk evident onvoldoende. Uit niets blijkt welke factoren Betent bij haar analyse heeft betrokken en hoe zij tot haar conclusies komt. Hetzelfde geldt voor de analyse van [datum] september, waaruit niet blijkt dat signalen zoals het overschrijden van speellimieten zijn meegenomen in de analyse.

123. De analyse van [datum] oktober is ook te laat. De speler had al op [datum] oktober [ongeveer € 2.000,-] gestort zonder dat aannemelijk is dat hij dat verantwoord kan betalen. Dat is al ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. De analyse is ook inhoudelijk onvoldoende. Uit de analyse blijkt niet dat daarbij het nachtelijke storten (en de pogingen daartoe) is betrokken.

124. Ook de analyse van [datum] november is te laat. Bijna twee weken daarvoor heeft de speler al, deels in de nacht, [ruim € 1.000,-] gestort zonder dat aannemelijk is dat de speler dat verantwoord kan betalen. Dat is ruim voldoende reden om een analyse van het speelgedrag te verrichten. De analyse is ook inhoudelijk

onvoldoende. Uit niets blijkt dat Betent het nachtelijke storten daarbij heeft betrokken.

125. Volgens de Kansspelautoriteit was evident sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in artikel 31m, tweede lid, van de Wok. Het is onbegrijpelijk dat Betent die conclusie niet al trekt in september, laat staan dat zij die conclusie geheel niet heeft getrokken.

4.2.9.3 Interventiemaatregelen

126. De Kansspelautoriteit stelt vast dat geen sprake is van passende interventiemaatregelen als bedoeld in artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk en artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk.

127. Betent stuurt de speler op [datum] september een e-mail om hem te wijzen op zijn limieten, te adviseren die te verscherpen en hem te wijzen op meer informatie over verantwoord spelen. Die interventiemaatregel is niet passend. Op dat moment was een zwaardere interventiemaatregel geboden. Het speelgedrag was sinds [datum] september extreem geworden. Het gaat bovendien om een jongvolwassene die door Betent extra in bescherming moet worden genomen. Betent had een lichtere interventiemaatregel zoals de e-mail veel eerder moeten nemen en vervolgens tijdig moeten escaleren naar zwaardere interventiemaatregelen, zoals een tijdelijke stortingslimiet tot aannemelijk is dat hij zijn extreme speelgedrag kan betalen en nog verantwoord speelt. Later op dezelfde dag nog gaat de speler van winst naar [ruim € 15.000,-] aan nettostortingen. Al in september was duidelijk sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in de artikel 31m, tweede lid, van de Wok. Betent had daarnaar moeten handelen.

128. Vervolgens gaat de speler door met zijn extreme speelgedrag van [data] september. Betent doet niets richting de speler. Sinds zijn registratie tot de analyse op [datum] september heeft de speler in totaal netto [ruim € 23.000,-] gestort. Pas op [datum] september, als de speler inmiddels op [ruim € 27.000,-] aan nettostortingen staat, stuurt Betent nog een e-mail om onder andere te vragen of hij de risico's kent, hoe hij zijn verlies heeft beleefd en of hij weet hoe hij limieten kan gebruiken. Dat is onbegrijpelijk. Die interventiemaatregelen zijn veel te laat en op dat moment al lang niet meer passend. De speler is al vele malen tegen zijn limieten aangelopen. De vorige e-mail heeft geen effect gesorteerd. Op dat moment was zelfs duidelijk sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname.

129. Pas op [datum] november stelt Betent een maandelijks stortingslimiet in. Die interventiemaatregel is veel te laat en op dat moment al lang niet meer passend. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar de motivering over de voorgaande interventiemaatregelen. Zij voegt daaraan toe dat die € 1.000,- per maand evident veel te hoog is. Het is ongeveer tweederde van een gemiddeld maandinkomen van een jongvolwassene. Op dat moment had de speler al [ruim € 36.000,-] netto gestort. Betent had een dergelijke interventiemaatregel moeten nemen toen de speler was begonnen met extreem speelgedrag.

4.2.9.4 Persoonlijk onderhoud

130. De Kansspelautoriteit stelt vast dat Betent artikel 31m, tweede lid, van de Wok en artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk heeft overtreden.

131. Betent had een persoonlijk onderhoud met de speler moeten voeren, maar heeft dat niet gedaan. Al sinds september was duidelijk sprake van zeer ernstige signalen die in onderlinge samenhang redelijkerwijs moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen. De Kansspelautoriteit verwijst naar het speelgedrag van de speler zoals hierboven weergegeven. Voor zover enige communicatie vanuit Betent met de speler was bedoeld als een persoonlijk onderhoud, wat de Kansspelautoriteit niet aannemelijk vindt, schiet dat gelet artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk, ernstig tekort.

4.2.10 Speler 9

4.2.10.1 Speelgedrag

132. De speler met kenmerk [kenmerk] (hierna: speler 9) was 21 jaar ten tijde van zijn registratie op [datum] oktober 2021. De Kansspelautoriteit verwijst naar de bevindingen van de toezichthouders over speler 9 en bijlage 5 van het rapportdossier. Daaruit blijkt onder andere het volgende.
    a) Vanaf [datum] november begint de speler te storten vanaf een tweede bankrekening.
    b) Voor de kalendermaand november heeft de speler op [datum] november in totaal netto [ruim € 1.000,-] gestort en dus meer dan een gemiddeld maandinkomen van een jongvolwassene.
    c) Van [datum] november 2021 tot en met [datum] juni 2022 probeert de speler [aantal] keer te storten met bedragen van [een paar euro] tot € 3.000,-, waarvan het laatstgenoemde bedrag op krediet (credit card), maar overschrijdt hij met die stortingen de stortingslimiet.
    d) Op [datum] juli 2022 in de nacht probeert de speler op krediet (credit card) [honderden euro's] te storten, maar wordt de storting geweigerd.

e) Tussen [datum] mei en de analyse van [datum] juli stort de speler [aantal] keer, gemiddeld [honderden euro's] en in totaal [ongeveer € 15.000,-] op krediet (credit card). Vanaf [datum] gebruikt de speler een andere credit card dan voorheen.

f) Sinds de registratie op [datum] oktober 2021 tot de analyse op [datum] juli 2022 heeft de speler [aantal] keer gestort en in totaal netto [ruim € 23.000,-]. De stortingen varieerden van [een paar euro] tot € 4.000,- per keer. In de periode oktober 2021 tot en met april 2022 was de gemiddelde hoogte van de stortingen [ongeveer € 100,-]. Ten opzichte daarvan is de gemiddelde hoogte ruim verdubbeld in mei ([ongeveer € 200,-]), ruim vervijfvoudigd in juni ([ongeveer € 600,-]) en ruim verdrievoudigd in juli 2022 ([ongeveer € 400,-]).

g) Op [datum] juli registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen in haar verantwoordspelenrapport. Na het bekijken van het speelgedrag is geconcludeerd dat deze speler geen probleemspeler is.

h) Op [datum] juli stuurt Betent voor zover relevant een e-mail naar de speler met de volgende inhoud: '*We sturen je deze e-mail om je te wijzen op je ingestelde limieten en je te adviseren deze te verscherpen. Het is belangrijk dat je alleen speelt met geld dat je kunt verliezen. Om er voor te zorgen dat je niet in de problemen komt is het verstandig om de juiste limieten in te stellen op je account. Dit kun je doen in je profiel onder Mijn Account -> Limieten. Je kunt gebruik maken van deze middelen om je speelgedrag te beperken en hierdoor verantwoord te spelen. Op onze Verantwoord Spelen pagina kun je meer informatie en tips vinden om verantwoord te spelen. Weet je niet zeker welke limieten bij jou passen? Gebruik dan de Budgetcalculator. Speel slimmer, dus speel ook verantwoord.*'

i) Op [datum] augustus stort de speler in één keer € 3.000,-, maar neemt daarna ook weer honderden euro's op. Dat herhaalt zich later die dag en op [datum] augustus. In ieder geval op [datum] augustus heeft de speler voor wat betreft de kalendermaand augustus in totaal netto [ongeveer € 3.000,-] gestort. In die maand heeft de speler per saldo in totaal netto [ruim € 4.000,-] gestort.

j) Van [datum] augustus tot en met [datum] september probeert de speler [aantal] keer op krediet (credit card) te storten, maar worden de stortingen geweigerd.

k) Sinds de analyse op [datum] juli tot de analyse op [datum] september heeft de speler [aantal] keer gestort, gemiddeld [honderden euro's] en in totaal netto [ruim € 8.000,-]. De stortingen varieerden van [een paar euro] tot

€ 3.000,- per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 32.000,-] gestort.

l) Op [datum] september registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler viel op in haar verantwoordspelendashboard vanwege zijn toenemende speelgedrag op diverse vlakken zoals stortingen en zijn gemiddelde aantal weddenschappen in sportsbook. Ook zijn er geen beschermende stortingslimieten gesteld door de speler en betreft het een jongvolwassene. Zijn risicoprofiel is hierdoor aangepast van laag naar hoog.

m) Op [datum] september [vermeldt] het verantwoordspelenteam [...] samengevat en voor zover relevant het volgende. [....] Het is een jonge speler die sinds oktober 2021 [bijna € 53.000,-] heeft gestort en een cumulatieverlies van [ruim € 32.000,-] heeft. Hij raakte 22 keer aan de € 2.500-nettostorting en in zijn transactiegeschiedenis is te zien hoe zijn nettoverlies met verloop van tijd groeide. In het onlineonderzoek vond het team geen inkomensinformatie, behalve dat hij waarschijnlijk werkt in een [verkooporganisatie]. De speler gebruikt vier betaalmethoden, waarvan twee credit cards en hij heeft een dagelijkse stortingslimiet van € 4.000,-, wat veel is voor zijn jonge leeftijd. De bron van middelen wordt opgevraagd vanwege het hoge nettoverlies voor een jonge speler zonder inkomensinformatie.

n) Op [datum] september heeft Betent een e-mail naar de speler gestuurd met voor zover relevant de volgende inhoud: '*Je ontvangt deze e-mail omdat we opgemerkt hebben dat je de afgelopen tijd veel verloren hebt. We willen je daarom verzoeken om een aantal vragen te beantwoorden. -Begrijp je de risico's die geassocieerd worden met wedden en wat dit voor jou kan betekenen? -Weet je hoe je de verplichte sessie- balans- en stortingslimiet kunt gebruiken om jezelf te beschermen en er voor te zorgen dat spelen leuk blijft? -Kun je aangeven hoe je de afgelopen tijd, en je verlies, zelf beleefd hebt? -Kun je een schatting maken van het bedrag over het algeheel wat je in de winst of verlies staat bij BetCity.nl? Je kunt je antwoorden op deze vragen gemakkelijk sturen door te antwoorden op deze e-mail. Wil je liever telefonisch met ons spreken? Antwoord dan op deze e-mail en geef aan wanneer het jou uitkomt om gebeld te worden, we nemen dan contact met je op. Wil je meer informatie en tips over verantwoord spelen? Bezoek dan onze Speel Verantwoord pagina.*'

o) Op [datum] september antwoordt de speler per e-mail en voor zover relevant als volgt: '[reactie speler 9]'.

p) Op [datum] september registreert Betent dat de speler de bron van middelen heeft geüpload.

q) Op [datum] september verstuurt Betent een e-mail aan de speler met voor zover relevant de volgende inhoud: '*Bedankt voor je antwoorden. Fijn om te vernemen dat je het spelen als verantwoord en plezierig ervaart. Je geeft aan dat je huidige stortingslimieten goed ingesteld vind momenteel. Hierin zijn wij het helaas oneens vanwege het volgende: Een modaal maandsalaris is op dit moment €2.500. De ontvanger van dat salaris moet daarvan eerst zijn vaste lasten en kosten voor levensonderhoud betalen, alvorens hij wat er over blijft kan besteden aan hobby's en entertainment, zoals spelen bij BetCity. Het Nibud heeft berekend dat dat bedrag neerkomt op ongeveer €875 per maand. Jouw limieten zijn op dit moment zodanig ingesteld dat je iedere maand €120.000,- euro kunt storten en verliezen. Wanneer je bedenkt dat een maandsalaris van €2.500 neerkomt op €875 dat te besteden is aan spelen, dan kun je je voorstellen wat je maandsalaris zou moeten zijn om €120.000 te kunnen verliezen. Wij willen je daarom vriendelijk verzoeken om verantwoordelijke en gewenste stortingslimieten in te stellen. Je kunt deze aan ons doorgeven in een antwoord op deze e-mail waarop wij ze voor je zullen stellen. Zo zul je nooit met meer geld spelen dan voor jou verantwoord. Stortingslimiet per dag: Stortingslimiet per week: Stortingslimiet per maand:*'

r) Op [datum] september in de nacht probeert de speler € 2.000,- te storten.
s) Op [datum] september in de ochtend stort de speler binnen een half uur in totaal netto [ruim € 3.000,-].
t) Op [datum] september in de middag registreert Betent[12] dat de speler een nettoverlies van [ruim € 35.000,-] heeft en een potentiële level-3-vip is. Speler is 22 jaar en verdient netto [ruim € 1.000,-]. Zijn verdiensten zijn niet genoeg om nettoverlies te verklaren. Hij woont vermoedelijk thuis. Betent denkt aan spaargelden etc. Zij zal nagaan of de speler aanvullende documentatie kan aanleveren.
u) Vanaf [datum] september stort de speler voor het eerst vanaf een derde bankrekening.
v) Op [data] september registreert Betent dat zij de speler heeft gebeld, maar geen gehoor krijgt.
w) Op [datum] oktober probeert de speler op krediet (credit card) te storten, maar de storting wordt geweigerd.
x) Op [datum] oktober registreert Betent dat de speler is gemaild over zijn bron van middelen.

[12] De Kansspelautoriteit gaat ervan uit dat dit in het kader van verantwoord spelen was.

y) Op [datum] oktober registreert Betent dat de speler een bankpas of bankafschrift heeft geüpload.

z) Op [datum] november meldt [Betent] samengevat en voor zover relevant dat de speler 22 jaar is en een nettoverlies van € 45.000,- heeft. De bron van middelen die Betent heeft ontvangen, is echter niet voldoende om het nettoverlies van de speler te verklaren.

aa) Sinds de analyse op [datum] september tot de analyse op [datum] november heeft de speler [aantal] keer gestort, gemiddeld [ruim € 1.000,-] en in totaal netto [ruim € 13.000,-]. De stortingen varieerden van [tientallen euro's] tot [ruim € 2.000,-] per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 45.000,-] gestort.

bb) Op [datum] november heeft het verantwoordspelenteam [...] gekeken op het account en zij registreert samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler komt uit 2000 en heeft sinds [datum] oktober 2021 een account. De speler heeft een nettoverlies van [ruim € 45.000,-] waarvan [ruim € 7.000,-] in de afgelopen 30 dagen. Hij verliest gemiddeld [ruim € 4.000,-] per maand. Hij heeft een bron van middelen opgestuurd maar dit dekt zijn nettoverlies niet. De speler heeft in aangegeven dat [reactie speler 9]. De speler speelt zeer sporadisch en heeft sinds [datum] oktober niet gespeeld. Daarom denkt Betent dat een interventie op dit moment niet aan zou slaan bij de speler. Zij zal de speler in de agenda zetten om over een week weer te analyseren en mocht de speler zijn oude speelgedrag hervat hebben, dan zal zij hem doorzetten naar het accountmanagementteam.

cc) Op [datum] december heeft de speler in totaal netto [ruim € 3.000,-] gestort.

dd) Op [datum] januari 2023 in de nacht probeert de speler € 1.000,- te storten.

ee) Op [datum] januari [registreert Betent] samengevat en voor zover relevant het volgende [...].

ff) Op [datum] januari registreert Betent dat de speler de bron van middelen heeft geüpload.

gg) Sinds de analyse op [datum] november tot de analyse op [datum] januari heeft de speler [aantal] keer gestort, gemiddeld [honderden euro's] en in totaal netto [ruim € 9.000,-]. De stortingen varieerden van [een paar euro] tot € 3.000,- per keer. Sinds zijn registratie heeft hij in totaal netto [ruim € 55.000,-] gestort.

hh) Op [datum] januari registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen bij haar bot die waarschuwt voor grote verliezen. Hij is opgevallen vanwege het volgende. De speler is jonger dan 24 jaar. Er zijn toenames van het aantal stortingen, het aantal gespeelde

rondes in het casino, de gemiddelde inzet per ronde in het casino, de gemiddelde inzet per sportweddenschap en de gemiddelde duur dat de speler ingelogd is. De limieten op het account van de speler zijn onverantwoord. De speler heeft recent en tot nu toe veel verloren. Hij heeft in 24 uur [ruim € 2.000,-] verloren. Dit verlies is mogelijk doordat de speler alleen een dagelijks stortingslimiet van € 4.000,- heeft. Om deze redenen acht Betent de speler een hoog risico. Zij wil een gesprek met de speler om zijn verliezen te bespreken en verantwoorde limieten in te stellen. De speler verdient ongeveer [ruim € 2.000,-] per maand en Betent wil hem vragen hoeveel hij kwijt kan/wil zijn aan het spelen. De speler heeft één of meerdere malen een aangevraagde uitbetaling geannuleerd. De speler heeft risicoscore 45. Hij heeft sinds [datum] oktober 2021 in totaal [ruim € 55.000,-] verloren. Het verantwoordspelenrisico blijft op hoog. Het verantwoordspelenteam wil dat het accountmanagementteam de speler telefonisch benadert.

ii) Op [datum] januari stelt Betent een maandelijkse stortingslimiet van € 500,- in.

jj) Op [datum] januari registreert Betent dat zij de speler heeft geprobeerd te bellen, maar geen gehoor krijgt.

kk) Op [datum] januari probeert de speler [honderden euro's] te storten, maar overschrijdt hij daarmee de stortingslimiet.

ll) Op [datum] februari registreert Betent dat zij de speler heeft geprobeerd te bellen, maar geen gehoor krijgt. Zij heeft de speler gemaild met een contactverzoek.

mm) Op [datum] februari registreert Betent samengevat en voor zover relevant dat de speler een maandelijks inkomen van € 2.000,- heeft aangetoond, terwijl hij een nettoverlies van ruim € 55.000,- heeft opgebouwd in een periode van zestien maanden. De herkomst van de gespeelde gelden is hiermee niet verklaarbaar.

nn) Betent registreert dat zij op [datum] februari aanvullende gegevens heeft opgevraagd.

oo) Betent registreert op [datum] februari dat de speler is gebeld, maar zij geen gehoor krijgt. De speler is voor haar onbereikbaar.

pp) Op [datum] maart registreert Betent dat de bron van middelen is geüpload.

qq) Op [datum] maart registreert Betent dat de speler nu ongeveer [€ 2.000,-] per maand aantoont, maar gemiddeld met [ruim € 3.000,-] speelt. Het speelgedrag is ook enorm toegenomen na september 2022 en hij heeft meer dan € 26.000,- na deze periode verloren. De speler zou dus wel haast een andere bron gebruikt moeten hebben vanaf deze periode, maar ook de

periode voor september 2022 zijn er uitschieters te zien die niet te verklaren zijn op basis van de aangeleverde stukken.

rr) Op [datum] maart registreert Betent dat de bron van middelen is geüpload.

ss) Op [datum] maart registreert Betent dat de speler is gebeld, maar zij geen gehoor krijgt.

tt) Op [datum] maart verstuurt Betent een e-mail naar de speler waarin zij voor zover relevant de volgende inhoud: ' *Wij hebben namens de afdeling Verantwoord Spelen tot vier keer toe geprobeerd telefonisch contact met je op te nemen. Helaas zonder resultaat. Graag zouden wij je een aantal vragen willen stellen omtrent je recente speelgedrag. Zou je kunnen aangeven wanneer dit voor je uitkomt?*' Betent vraagt de speler ook om aanvullende documentatie over de bron van middelen.

uu) Op [datum] april registreert Betent dat de speler is gebeld, maar zij geen gehoor krijgt. Zij heeft de speler gemaild en geappt.

vv) Sinds de registratie op [datum] oktober 2021 tot en met [datum] maart 2023 heeft de speler in totaal netto [ruim € 55.000,-] bij Betent gestort.

4.2.10.2 Analyses

133. De Kansspelautoriteit stelt vast dat de analyses van Betent niet zijn gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk.

134. De analyse door Betent van het speelgedrag op [datum] juli 2022 is onbegrijpelijk laat. Jongvolwassen spelers zijn gevoeliger voor kansspelverslaving en hebben doorgaans financieel minder te besteden. De vergunninghouder moet daarom extra alert zijn bij jongvolwassenen. Al op [datum] november 2021 stortte de speler netto [ruim € 1.000,-]. Uit niets blijkt dat Betent op dat moment mocht aannemen dat de speler zulke uitzonderlijk hoge bedragen verantwoord kan betalen. Het is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Daar komen andere signalen nog bij, zoals het overschrijden van de stortingslimiet, het storten vanaf een tweede bankrekening, de verveelvoudiging van de gemiddelde stortingshoogte sinds mei 2022 en het storten op krediet (credit card). De speler had op dat moment al in totaal netto [ruim € 23.000,-] gestort. Daarnaast is de analyse inhoudelijk onvoldoende, voor zover het al een analyse als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk genoemd mag worden. Daarin is alleen een aanleiding, de conclusie en een vervolgactie (e-mail) vermeld. Uit niets blijkt welke factoren Betent bij haar analyse heeft betrokken en hoe zij tot haar conclusie komt.

135. De analyse van het speelgedrag op [datum] september is ook te laat. Al op [datum] augustus stortte de speler in totaal netto [ongeveer € 3.000,-] zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Daar komen andere signalen nog bij, zoals [aantal] weigeringen van stortingen op krediet (credit card). De speler heeft sinds de vorige analyse en dus binnen twee maanden in totaal netto [ruim € 8.000,-] gestort. De analyse is ook inhoudelijk onvoldoende. Uit niets blijkt dat Betent bij haar analyse factoren zoals geweigerde stortingen op krediet heeft betrokken.

136. De analyse van het speelgedrag op [datum] november is ook te laat. Al op [datum] september stortte de speler [ruim € 3.000,-] zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Daar komen andere signalen nog bij, zoals een nachtelijke poging om een hoog bedrag te storten, het storten vanaf een derde bankrekening en de weigering van de storting op krediet (credit card). De speler heeft sinds de vorige analyse en dus in ongeveer anderhalve maand ruim [€ 13.000,-] netto gestort. De analyse is ook inhoudelijk onvoldoende. Uit niets blijkt dat Betent in haar analyse de pogingen om ’s nachts te storten, heeft betrokken.

137. De analyse van het speelgedrag op [datum] januari 2023 is ook te laat. Al op [datum] december stortte de speler [ruim € 3.000,-] zonder dat aannemelijk was dat hij dat verantwoord kon betalen. Dat is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten.

138. Volgens de Kansspelautoriteit was evident sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in artikel 31m, tweede lid, van de Wok. Het is onbegrijpelijk dat Betent die conclusie niet al trekt in ieder geval bij de analyse van het speelgedrag op [datum] juli, laat staan dat zij die conclusie geheel niet heeft getrokken.

4.2.10.3 Interventiemaatregelen

139. De Kansspelautoriteit stelt vast dat geen sprake is van passende interventiemaatregelen als bedoeld in artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk en artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk.

140. Betent stuurt de speler op [datum] juli een e-mail om de speler te wijzen op zijn limieten, hem te adviseren die te verscherpen en hem te wijzen op meer informatie over verantwoord spelen. Die interventiemaatregel is niet passend. Op [datum] juli was een zwaardere interventiemaatregel geboden. Het speelgedrag was sinds mei duidelijk naar extreem speelgedrag ontwikkeld. De speler had op dat moment al in totaal netto [ruim € 23.000,-] gestort. Het gaat bovendien om een jongvolwassene die door Betent extra in bescherming moet worden genomen. Betent had een lichtere interventiemaatregel zoals de e-mail veel eerder moeten nemen en vervolgens tijdig moeten escaleren naar zwaardere interventiemaatregelen, zoals een tijdelijke stortingslimiet tot aannemelijk is dat hij zijn extreme speelgedrag kan betalen en nog verantwoord speelt. Op in ieder geval [datum] juli was al duidelijk sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in de artikel 31m, tweede lid, van de Wok. Betent had daarnaar moeten handelen.

141. Betent stuurt op [datum] september een e-mail om de speler te wijzen op zijn grote verliezen, te vragen of hij de risico's bij wedden begrijpt, te vragen of hij begrijpt hoe hij limieten kan gebruiken en hoe hij zijn verlies heeft beleefd. Een dag later stuurt Betent een e-mail waarin zij uitlegt waarom zijn speelgedrag niet past bij wat een modaal salaris en het recreatieve deel daarvan, en zij hem verzoekt om speellimieten in te stellen. Die interventiemaatregel is veel te laat en op dat moment al lang niet meer passend. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar de motivering in het vorige randnummer. Zij voegt daaraan toe dat het op voorhand al onwaarschijnlijk was dat de speler zelf limieten zou instellen, nu hij niet op de e-mail van [datum] juli is aangeslagen en op [datum] september reageerde met (samengevat) dat [reactie speler 9]. Sinds zijn registratie had hij toen al in totaal netto [ruim € 32.000,-] gestort.

142. Betent stelt op [datum] januari een maandelijkse stortingslimiet van € 500,- in. Die interventiemaatregel is veel te laat en op dat moment al lang niet meer passend. De Kansspelautoriteit verwijst kortheidshalve naar de motivering over de voorgaande interventiemaatregelen.

4.2.10.4 Persoonlijk onderhoud

143. De Kansspelautoriteit stelt vast dat Betent artikel 31m, tweede lid, van de Wok en artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk heeft overtreden.

144. Betent had een persoonlijk onderhoud moeten voeren, maar heeft dat niet gedaan. In ieder geval al sinds de analyse van het speelgedrag op [datum] juli was duidelijk sprake van zeer ernstige signalen die in onderlinge samenhang

redelijkerwijs moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen. Bij speler 9 is het speelgedrag sinds mei 2022 al extreem. Voor zover enige communicatie vanuit Betent met de speler was bedoeld als een persoonlijk onderhoud, wat de Kansspelautoriteit niet aannemelijk vindt, schiet dat gelet artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk, ernstig tekort.

4.2.11 Speler 10

4.2.11.1 Speelgedrag

145. De speler met kenmerk [kenmerk] (hierna: speler 10) was 19 jaar ten tijde van zijn registratie op [datum] oktober 2021. De Kansspelautoriteit verwijst naar de bevindingen van de toezichthouders over speler 10 en bijlage 4 van het rapportdossier. Daaruit blijkt onder andere het volgende.

a) Sinds de registratie op [datum] oktober 2021 tot de analyse op [datum] januari 2023 heeft de speler meerdere maanden in totaal netto ruim of een veelvoud van een gemiddeld maandinkomen van een jongvolwassene gestort:
[ruim € 1.000,-] in maart 2022;
[ruim € 2.000,-] in mei;
[ongeveer € 8.000,-] in september;
[ongeveer € 6.000,-] in oktober;
[ongeveer € 11.000,-] in november;
[ongeveer € 7.000,-] in december; en
[ongeveer € 4.000,-] in januari 2023.

b) Sinds de registratie tot de analyse op [datum] januari 2023 heeft de speler [aantal] keer gestort. Van oktober 2021 tot en met maart 2022 stortte de speler gemiddeld [tientallen euro's]. Van mei tot en met juni stortte hij gemiddeld [tientallen euro's]. Van juli 2022 tot januari 2023 stortte hij gemiddeld [ruim € 200,-].

c) Van [datum] februari 2022 tot de analyse op [datum] januari 2023 heeft de speler [aantal] keer de stortingslimiet overschreden toen hij probeerde te storten met bedragen van [tientallen euro's] tot € 2.000,-, en voor het overgrote deel met honderden euro’s per keer.

d) Van [datum] november 2021 tot en met [datum] januari 2023 heeft de speler [aantal] keer in de nacht gestort of geprobeerd te storten, met bedragen van [enkele euro's] tot € 1.000,-.

e) De speler heeft in meerdere perioden vaak en veel gestort zonder iets of slechts weinig op te nemen. Zo heeft hij in de maand mei niets of nauwelijks iets opgenomen en [ruim twintig] keer gestort voor in totaal [ruim € 2.000,-]. In oktober heeft hij [ongeveer twintig] keer gestort voor in totaal [ruim € 6.000,-] en één keer [bijna € 200,-] opgenomen. In november heeft hij

[ongeveer 30] keer gestort voor in totaal [ruim € 13.000,-] en twee keer opgenomen voor in totaal [ruim € 2.000,-].

f) Op [data] september 2022 heeft de speler [aantal] keer gestort vanaf een tweede bankrekening.

g) Op [datum] november verstrekt Betent de jongvolwassen speler een bonus van [tientallen euro's].

h) Op [data] januari 2023 registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. De speler is opgevallen [...]. Hij is jonger dan 24 jaar, speelt regelmatig 's nachts of doet dit recent vaker dan voorheen, heeft recent en tot nu toe veel verloren, heeft één of meerdere malen een aangevraagde uitbetaling geannuleerd en zijn limieten op het account zijn onverantwoord. Zijn risicoscore is 66. Zijn spelverlies bedroeg in het afgelopen jaar [ruim € 32.000,-], in de afgelopen 30 dagen [ruim € 5.000,-] en in de afgelopen dag [tientallen euro's]. Dit verlies is mogelijk doordat de speler alleen een dagelijks stortingslimiet van € 1.000,- heeft. De bron van middelen is bij de speler uitgevraagd, maar niet aangeleverd. Om deze reden heeft Betent geen inzicht in de financiële draagkracht en is de speler [...] doorgezet om geëscaleerd te worden. Om deze reden verandert Betent het verantwoordspelenrisico van laag naar hoog.

i) Betent wil de verliezen bespreken, verantwoorde limieten instellen en de bron van middelen opvragen en heeft de speler daarom op [datum] januari gebeld. De speler zegt dat [gesprek tussen de speler 10 en Betent over onder andere spelersaccount, werk, bron van middelen en speellimieten.]

j) Op [datum] januari stelt Betent de maandelijkse stortingslimiet van de speler in van onbeperkt storten naar € 450,-.

k) Op [datum] januari stuurt Betent de speler vanuit het kader van verantwoord spelen een verzoek om de bron van middelen toe te zenden.

l) Op [datum] januari registreert Betent samengevat en voor zover relevant het volgende. Speler is opgevallen in het verantwoordspelendashboard en na onderzoek vanuit het verantwoordspelenteam [...] is er een interventie uitgevoerd door het accountmanagementteam. De speler heeft risicoscore 28. Zijn speelverlies bedroeg afgelopen jaar [ruim € 33.000,-] en afgelopen 30 dagen [ongeveer € 6.000,-]. [Reactie speler 10.] Tot die tijd zal het harde limiet op zijn maandelijks stortingslimiet blijven staan. Het verantwoordspelenrisicoprofiel blijft op hoog.

m) Sinds de registratie op [datum] oktober 2021 tot en met [datum] januari 2023 heeft de speler in totaal netto [bijna € 33.000,-] bij Betent gestort.

4.2.11.2 Analyse

146. De Kansspelautoriteit stelt vast dat de analyse van Betent niet is gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk.

147. De analyse door Betent van het speelgedrag op [datum] januari 2023 is evident en onbegrijpelijk laat. Jongvolwassen spelers zijn gevoeliger voor kansspelverslaving en hebben doorgaans financieel minder te besteden. De vergunninghouder moet daarom extra alert zijn bij jongvolwassenen. Al in maart 2022 stortte de speler netto [ruim € 1.000,-]. Uit niets blijkt dat Betent op dat moment mocht aannemen dat de speler zulke bedragen verantwoord kan betalen. Het is een sterk signaal van onmatige deelname en ruim voldoende aanleiding om onverwijld een analyse van het speelgedrag te verrichten. Daar komen andere signalen nog bij, zoals de escalatie naar extreem stortingsgedrag vanaf mei, het overschrijden van de stortingslimiet, het storten vanaf een tweede bankrekening, het nachtelijk (proberen te) storten en de periodes van vaak en hoog storten met niet of weinig opnames. De speler had op dat moment al in totaal netto [bijna € 33.000,-] gestort. Daarnaast is de analyse inhoudelijk onvoldoende. Uit niets blijkt dat Betent signalen zoals het storten vanaf een tweede bankrekening of het overschrijden van stortingslimieten bij haar analyse heeft betrokken.

148. Volgens de Kansspelautoriteit was evident sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in artikel 31m, tweede lid, van de Wok. Het is onbegrijpelijk dat Betent die conclusie niet al in een veel vroeger stadium trekt, laat staan dat zij die conclusie geheel niet heeft getrokken. Het speelgedrag van de speler was al maandenlang extreem. Alleen al in september stortte de speler netto [ongeveer € 8.000,-].

4.2.11.3 Interventiemaatregelen

149. De Kansspelautoriteit stelt vast dat geen sprake is van passende interventiemaatregelen als bedoeld in artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk en artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk.

150. Betent belt op [datum] januari 2023 met de speler. Die interventiemaatregel is veel te laat en op dat moment al lang niet meer passend. Tegen die tijd had de speler al netto [bijna € 33.000,-] gestort. Al veel eerder dan [datum] januari was duidelijk sprake van een redelijk vermoeden van onmatige deelname als bedoeld in de artikel 31m, tweede lid, van de Wok en Betent had daar toen al naar moeten handelen.

4.2.11.4 Persoonlijk onderhoud

151. De Kansspelautoriteit stelt vast dat Betent artikel 31m, tweede lid, van de Wok en artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk heeft overtreden.

152. Betent had een persoonlijk onderhoud moeten voeren, maar heeft dat niet gedaan. Al maandenlang was duidelijk sprake van zeer ernstige signalen die in onderlinge samenhang redelijkerwijs moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen. Bij speler 10 is het speelgedrag in mei 2022 al extreem en in september 2022 alleen al stort hij [ongeveer € 8.000,-]. Voor zover de communicatie op [datum] januari vanuit Betent met de speler was bedoeld als een persoonlijk onderhoud, wat de Kansspelautoriteit niet aannemelijk vindt, schiet dat gelet artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk, ernstig tekort.

5 Zienswijze

5.1 Procedure

153. Bij e-mail van 25 maart 2024 is namens Betent een schriftelijke zienswijze op het rapport gegeven.

154. Op 4 april 2024 hebben de heer mr. [advocaat], de heer mr. [advocaat 2] en de heer mr. [advocaat 3] namens Betent de zienswijze mondeling toegelicht. Op 12 april 2024 is het verslag van de hoorzitting per e-mail naar de gemachtigde van Betent verzonden. Op 19 april 2024 zijn namens Betent opmerkingen over het verslag toegezonden.

5.2 Inhoud zienswijze

155. Namens Betent is gesteld dat een sanctie onevenredig is. Samengevat voert Betent daarbij aan dat:
   a. zij sinds de overname van [bedrijf 3] (hierna: [bedrijf 3]) stappen heeft gezet naar een betere borging van het tegengaan van kansspelverslaving en spelersbescherming;
   b. het rechtszekerheidsbeginsel en het lex-certabeginsel mogelijk in de weg staan aan het stellen van diverse verplichtingen die in het onderzoeksrapport genoemd zijn; en
   c. zij voor dezelfde gedraging al is beboet door de Kansspelautoriteit in het kader van de Wwft.

5.3 Beoordeling zienswijze

5.3.1 Acquisitie en maatregelen

156. Betent benadrukt eerst dat zij het belang van de op haar als vergunde aanbieder van kansspelen op afstand rustende zorgplicht volmondig onderschrijft en zeer serieus neemt. Zij erkent ook het belang van de specifieke verplichtingen waarvan de afdeling Toezicht van de Kansspelautoriteit tot de conclusie komt dat Betent die niet voldoende is nagekomen. Zij heeft het bestuurlijke rapport grondig bestudeerd, zodat zij hiervan kan leren en dat kan betrekken bij haar invulling van het tegengaan van verslaving.

157. Betent wijst erop dat zij op 12 januari 2023 is overgenomen door [bedrijf 3]. Betent voert aan dat zij met [bedrijf 3] sinds de overname stappen heeft gezet voor een betere borging van het tegengaan van kansspelverslaving en spelersbescherming. Betent verbetert doorlopend haar interne procedures, waaronder (uitvoering van) het verslavingspreventiebeleid. Betent zou als nieuwe partij op de onlinekansspelmarkt gedurende de onderzoeksperiode een zekere mate van ervaring en kennis van onder andere verslavingspreventie hebben gemist. [Bedrijf 3] zou die wel hebben en met de overname zou dan ook een professionaliseringsslag zijn gemaakt. [Bedrijf 3] heeft onder andere de leiding van Betent vervangen en vernieuwt het personeelsbestand. Verder zijn beleidsstukken en de implementatie daarvan (doorlopend) aangescherpt. Daarnaast wil [bedrijf 3] Betent laten overstappen naar de software voor veilig en verantwoord gokken van [bedrijf 3] zelf. Verder is Betent in augustus 2023 gaan samenwerken met een [bedrijf 4] voor de implementatie van software om spelers beter te beschermen. In augustus 2023 heeft Betent een nettostortingslimiet van € 450,- per maand voor jongvolwassenen ingevoerd en zij zal die verder aanscherpen. Zij zou daarmee strikter zijn dan menig andere vergunninghouders online en dan wat wet- en regelgeving haar verplicht. Zij loopt daarmee ook vooruit op de hernieuwde conceptbeleidsregel voor verantwoord spelen van de Kansspelautoriteit. Verder heeft zij gewezen op de vordering van de voormalige eigenaren van Betent en gesteld dat [toelichting Betent].

158. [Bedrijf 3] kon echter geen doorslaggevende impact uitoefenen in de bedrijfsvoering tijdens de eerste twee maanden na de overname van Betent. De periode van de door de toezichthouders geconstateerde overtreding ligt voor het overgrote deel vóór de overname door [bedrijf 3]. Zij is op de kortst mogelijke termijn sinds de overname begonnen met het analyseren en verbeteren van de procedures van Betent. Het neemt enige tijd in beslag voordat significante veranderingen in de bedrijfsvoering kunnen worden toegepast.

159. De Kansspelautoriteit volgt Betent niet in haar betoog. Het is niet in geschil dat de rechtspersoon Betent B.V. verantwoordelijk was voor de naleving van de zorgplicht met betrekking tot de tien jongvolwassen spelers. Betent heeft die plicht geschonden. Dat betekent dat Betent de overtreder is. Dat Betent gedurende de overtredingsperiode is overgenomen, maakt dat niet anders. Betent kan de verantwoordelijkheid niet verleggen naar de vorige eigenaar van Betent.[13]

160. De plannen die Betent samen met [bedrijf 3] voor de toekomst stelt te hebben, kunnen de aard, ernst en verwijtbaarheid van de begane overtreding door Betent niet ongedaan maken. Gelet op de geconstateerde overtreding is Betent verplicht om zo snel mogelijk (grote) veranderingen door te voeren in haar bedrijfsvoering op het gebied van kansspelverslavingspreventie en spelersbescherming. De Kansspelautoriteit verwacht dat Betent zulke overtredingen in de toekomst niet meer zal begaan. [Overweging.]

161. Wellicht ten overvloede merkt de Kansspelautoriteit op dat Betent tijdens de hoorzitting heeft toegelicht dat de maatregelen aanvankelijk zijn genomen naar aanleiding van de Wwft-procedure en het (latere) zorgplichtinformatieverzoek van de Kansspelautoriteit. De Kansspelautoriteit maakt daaruit op dat Betent niet uit eigen beweging de beweerdelijke maatregelen heeft genomen.

5.3.2 Interpretatie van verplichtingen

162. Betent vraagt zich in het kader van het rechtszekerheidsbeginsel en het lex-certabeginsel af of de diverse verplichtingen die in het onderzoeksrapport zijn genoemd binnen de zorgplicht vallen. Betent vraagt om verduidelijking. Zij wijst op het doen van een onderzoek naar de bron van middelen in combinatie met een stortingsblokkade voor de speler. Zij wijst op de conceptbeleidsregels voor verantwoord spelen door de Kansspelautoriteit en het pakket aan maatregelen dat de Minister voor Rechtsbescherming (destijds) heeft opgesteld. Zulke expliciete regels waren vóór de publicatie daarvan niet kenbaar. Daarnaast hebben de toezichthouders in het onderzoeksrapport niet vermeld op welk exact moment een bron-van-middelenonderzoek of een interventiemaatregel geboden was.

163. Het betoog van Betent dat het rechtszekerheid- en lex-certabeginsel is geschonden, kan niet slagen.[14] Op zichzelf brengt Betent terecht naar voren dat vergunninghouders zelf mogen bepalen hoe zij aan de zorgplicht invulling geven, hetgeen door de Kansspelautoriteit ook niet wordt ontkend. Dit betekent echter

[13] Vgl. rb. Rotterdam 12 juli 2024, ECLI:NL:RBROT:2024:6458, r.o. 13.
[14] Vgl. rb. Rotterdam 18 december 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:12464, r.o. 12.

niet dat de Kansspelautoriteit als toezichthouder niet op de juiste toepassing van de zorgplicht mag toezien en mag optreden als de analyses of interventiemaatregelen volgens haar niet of niet voldoende worden verricht. Niet voor niets is in artikel 35a, eerste lid, van de Wok de bevoegdheid voor de Kansspelautoriteit opgenomen om een bestuurlijke boete op te leggen als artikel 4a van de Wok inzake de zorgplicht wordt overtreden. Uit de Memorie van Toelichting[15] blijkt daarover onder andere dat de '*Actieve invulling van de zorgplicht betekent dat de aanbieder juist bij deze groep* [risicospelers, toelichting Kansspelautoriteit] *het speelgedrag observeert en zo nodig intervenieert door te sturen op matiging van het speelgedrag of tijdelijke uitsluiting van het spel om ontwikkeling van problematisch speelgedrag te voorkomen*.' Uit de Memorie van Antwoord blijkt: '*Aan de vergunninghouder en zijn organisatie worden immers stevige eisen gesteld, onder meer op het gebied van deskundigheid (van het personeel), en aan het door hen in samenwerking met deskundigen te ontwikkelen en onderhouden verslavingspreventiebeleid. Op de naleving daarvan wordt toegezien door kansspelautoriteit. Overtreding kan leiden tot hoge boetes of zelfs het verlies van de kansspelvergunning* (...)'.[16]

164. Vergunninghouders hebben uit hoofde van de zorgplicht een vergaande verantwoordelijkheid om spelers tegen zichzelf te beschermen.[17] Hoe groter de risico's, des te meer vergunninghouders gestalte moeten geven aan hun actieve zorgplicht.[18] Met name vergunninghouders online moeten zich houden aan zwaardere verplichtingen op dit vlak, aangezien zij verslavingsgevoeligere en zodoende hoogrisicokansspelen mogen aanbieden.[19] Vergunninghouders moeten hun keuzes voor een of meer interventiemaatregelen afstemmen op de noodzaak, doelmatigheid en de proportionaliteit daarvan. Daarbij dienen zij onder andere de leeftijd, het speelgedrag en de signalen van de speler te betrekken.[20] Zij moeten bij risicospelers interveniëren door te sturen op matiging van speelgedrag of tijdelijke uitsluiting van het spel. Bij probleemspelers moeten zij inzetten op onthouding van het spel en toeleiding naar behandeling van hun problematische speelgedrag.[21] Vergunninghouders hebben daarbij niet alleen ruimte, maar ook de verantwoordelijkheid om te bepalen welke effectieve maatregelen zij treffen en op welke wijze zijn dit borgen binnen hun organisaties.[22] Algemener geformuleerde

[15] *Kamerstukken II* 2013/14, 33996, nr. 3, p. 11 (MvT).
[16] *Kamerstukken II* 2014/15, 33996, nr. 6, p. 25 (MvA).
[17] *Kamerstukken II* 2010/11, 24557, nr. 130 p. 2.
[18] Toelichting op de Rwrvk, *Stcrt*. 2021 nr. 4507, p. 34.
[19] Toelichting op de Rwrvk, *Stcrt*. 2021 nr. 4507, p. 33.
[20] Artikel 18, eerste en tweede lid, van de Rwrvk.
[21] *Kamerstukken II* 2013/14, 33996, nr. 3 , p. 10-11 (MvT).
[22] Toelichting op de Rwrvk, *Stcrt*. 2021 nr. 4507, p. 45.

normen of de eigen verantwoordelijkheid van de speler brengen dan ook niet met zich dat een speler, ongeacht de omstandigheden waarin hij zich bevindt, te allen tijde in staat moet worden gesteld om aan de aangeboden kansspelen deel te kunnen nemen. In voorkomende gevallen kan een speler zijn eigen verantwoordelijkheid niet goed waarmaken.[23] Vergunninghouders moeten de speler tegen zichzelf beschermen als en voor zover de speler dat niet meer zelf kan. Een tijdelijke stortingslimiet en een onderzoek naar de bron van middelen zijn weliswaar niet direct wettelijk voorgeschreven, maar het zijn wel maatregelen die vergunninghouders in sommige situaties als passende interventiemaatregelen kunnen toepassen.

165. Daarnaast is het standpunt van Betent niet geloofwaardig. Het is direct in strijd met haar eigen beleid en feitelijke handelen. Betent had in sommige spelersdossiers mede in het kader van haar zorgplicht al zélf de bron van middelen bij de speler opgevraagd. Uit spelersdossier 9 blijkt dat Betent zélf heeft beredeneerd dat zij het recreatieve deel van een modaal maandsalaris als maatstaf kan gebruiken wanneer zij niet weet of een speler zijn speelgedrag kan betalen. Vervolgens heeft Betent ook zelf bepaald welk bedrag een speler met een modaal salaris kan besteden aan hobby's en entertainment. Op basis daarvan trekt Betent dan ook de conclusie dat speler 9 de door hem ingestelde stortingsmaximum niet kan betalen. Tot slot heeft Betent ook zélf in bijna alle spelersdossiers een onvrijwillige stortingsbeperking ingesteld (zij het veel te laat).

166. Betent heeft haar eigen verantwoordelijkheid bij de tien jongvolwassen spelers evident verzaakt. Diverse analyses en interventiemaatregelen van Betent schoten duidelijk tekort, met grote risico's en nadelen tot gevolg. Het beroep op een beweerdelijk onduidelijke norm kan niet slagen.

5.3.3 Wwft-boete

167. Betent geeft de Kansspelautoriteit in overweging om een waarschuwing op te leggen. Een sanctie zou onevenredig zijn. De boetes zouden cumuleren. Betent meent dat zij al zeer fors is gestraft voor tekortkomingen die plaatsvonden in het verleden. Betent wijst op de boete van € 3 miljoen die de Kansspelautoriteit op 14 november 2023 aan haar heeft opgelegd vanwege een overtreding van de Wwft. Volgens Betent is er grote samenhang. De onderzoeksperiodes in die Wwft-zaak en in het bestuurlijke rapport in deze zaak overlappen elkaar bijna volledig. De betreffende teams van Betent werken samen. In het bestuurlijke rapport gaat het in feite om dezelfde gedragingen. Betent meent dat in die Wwft-zaak het ontbreken of te laat uitvoeren van een onderzoek naar de bron van middelen

[23] Nader rapport naar aanleiding van het advies Raad van State, *Stcrt*. 2014 nr. 21856, p. 7.

betekende dat spelers te grote bedragen konden storten en verliezen. Die conclusie ziet Betent dan ook veelvuldig terugkomen in het bestuurlijke rapport. Zij stelt bovendien al een verbeterslag te hebben gemaakt tijdens de procedure over de Wwft-boete. De tekortkomingen zouden verleden tijd zijn. Een eventuele boete zou speciale en generale preventie als doelen hebben, maar die zijn al behaald. Zij wijst ook op rechtspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State over cumulatie van boetes.[24] Zij wijst erop dat zij tegen de Wwft-boete niet in bezwaar is gegaan en zich toont als een constructieve vergunninghouder die verantwoording neemt voor in het verleden gemaakt fouten. Betent heeft meegedeeld dat zijzelf ziet dat niet of te laat is gehandeld, maar meent ook dat het totale bedrag van ruim € 500.000,- dat zij aan de tien jongvolwassenen heeft verdiend niet per se onwettig is. Verliezen is onderdeel van kansspelen. En het is niet duidelijk of de spelers hun verliezen wel of niet konden dragen, omdat er geen of te laat onderzoek is gedaan. Bijvoorbeeld een jongvolwassen cryptomiljonair zou die verliezen kunnen dragen. Tot slot meent Betent dat zij mogelijk de enige vergunninghouder online is die gesanctioneerd wordt in het kader van de zorgplicht. De negatieve publiciteit daarvan mag niet worden onderschat. De consument is al bovendien al geïnformeerd over de tekortkomingen.

168. De Kansspelautoriteit gaat daar niet in mee. Het gaat niet om dezelfde gedragingen. Een vergunninghouder zoals Betent kan de Wwft overtreden zonder de zorgplicht te schenden en andersom. De Wwft is een geheel ander wettelijk kader met geheel andere te beschermen belangen, wettelijke voorschriften, normen en overtredingen. Uit de door Betent overgelegde gegevens en bescheiden blijkt ook dat Betent verschillende afdelingen heeft voor de onderscheidenlijke wettelijke regelingen met de onderscheidenlijke verplichtingen, namelijk zowel een verantwoordspelenafdeling als een antiwitwasafdeling, die verantwoordelijk zijn voor de naleving van de zorgplicht respectievelijk de Wwft-plichten. Dat die afdelingen in sommige situaties mogelijk samenwerken, maakt dat niet anders. Verder ziet de door Betent aangehaalde speciale en generale preventie van de Wwft-boete op preventie van Wwft-overtredingen, aangezien dáár een boete voor is opgelegd. Die ziet niet op een zorgplichtovertreding, omdat de boete daar níét voor is opgelegd. Tot slot wijst de Kansspelautoriteit erop dat voor naleving van de zorgplicht een onderzoek naar de bron van middelen niet per se wettelijk verplicht is, anders dan bij de Wwft. Betent kon er dan ook bijvoorbeeld voor kiezen om een maandelijkse nettostortingsblokkade in te stellen zonder de bron van middelen bij de speler op te vragen.

[24] 10 februari 2021, ECLI:NL:RVS:2021:272, r.o. 6.3.

169. Het argument van Betent dat de ruim € 500.000,- dat zij aan de jongvolwassenen heeft verdiend niet per se onwettig is, is een ongeloofwaardig argument. Dat is ten eerste in strijd met haar eigen woorden en (tekortschietende) daden, want daaruit blijkt wel degelijk besef over dat verantwoord spelen niet rijmt met onmatig storten. Zo heeft Betent over diverse jongvolwassen spelers geregistreerd dat hun limieten onverantwoord zijn. Betent heeft naar diverse spelers e-mails gestuurd waarin zij hen adviseert zelf (stortings)limieten instellen, want: '*Spelen is leuk, maar wij zeggen niet voor niets 'Speel Slimmer!'. Bij slim spelen hoort ook het stellen van je eigen limieten*. (...) *Speel slimmer, dus speel ook verantwoord.*' Betent registreert bijvoorbeeld over speler 7: '*Mogelijk is de speler dus in een goede financi*[ë]*le situatie. Hier is echter geen bewijs voor aangeleverd door de speler en omdat hij jong is loopt hij een groot risico. Daarom is het op dit moment niet verantwoord om de speler op dit niveau door te laten spelen, zonder aanvullende informatie. Hierom wordt zijn maandlimiet door BetCity aangescherpt en vastgezet, naar een bedrag dat meer verantwoord is voor zijn leeftijdscategorie.*' In een mail van [datum] september 2022 van Betent aan speler 9 naar aanleiding van zijn speelgedrag deelt Betent hem mee dat zijn stortingslimieten niet goed zijn ingesteld, gelet op de door Betent aangedragen maatstaf van een modaal inkomen. Zij dringt aan dat de speler zelf stortingslimieten instelt zodat hij nooit met meer met geld speelt dan voor hem verantwoord is. Verder heeft Betent ook zelf (zij het veel te laat) bij diverse spelers stortingslimieten ingesteld van veelal € 450,- per maand, omdat zij dat voor jongvolwassen spelers verantwoord acht.[25] Verder licht Betent in haar e-mail van 12 april 2023 aan de Kansspelautoriteit toe dat Betent probeert een beter beeld van de speler te krijgen, '*waaronder wat een speler kan veroorloven en of dit ook verantwoord is.*'

170. Het argument van Betent is ten tweede ook onjuist. De Kansspelautoriteit betwist op zich niet dat énig deel van de verdiende € 500.000,- wettig verkregen kon worden, maar dat vormt een zeer beperkt deel. Verliezen is inderdaad onderdeel van kansspelen, maar dat neemt niet weg dat Betent een zorgplicht om heeft onmatige deelname zoveel mogelijk te voorkomen dan wel tegen te gaan. Bij geen enkele van de tien jongvolwassen spelers is van een cryptomiljoen of andere uitzonderlijk hoge inkomsten gebleken. Betent heeft juist bevestigd dat het haar niet duidelijk was of de tien jongvolwassen spelers de nettostortingen financieel konden dragen. Juist dan is het evident onverantwoord en in strijd met de

[25] Wat volgens de Kansspelautoriteit voor jongvolwassenen overigens te hoog is.

zorgplicht om jongvolwassen spelers onmatig deel te laten nemen en in relatief korte tijd tienduizenden euro's te laten verliezen.

171. Tot slot wijst de Kansspelautoriteit erop dat diverse vergunninghouders al gesanctioneerd zijn vanwege een overtreding van de zorgplicht. Betent is niet de enige. Verder richt Betent zich op de publicatie en dus de openbaarmaking van het boetebesluit. De Kansspelautoriteit zal in het openbaarmakingsbesluit ingaan op dat deel van het betoog van Betent.

5.4 Conclusie overtreding

172. De raad van bestuur stelt vast dat Betent van 8 oktober 2022 tot en met 30 maart 2023 met betrekking tot tien jongvolwassen spelers artikel 4a, eerste lid, van de Wok (zorgplicht) heeft geschonden.

173. Betent heeft meerdere analyses als bedoeld in artikel 31m van de Wok, niet of onvoldoende gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen die kunnen duiden op onmatige deelname aan de door de Betent georganiseerde kansspelen en risico's op kansspelverslaving. Gelet hierop concludeert de raad van bestuur dat Betent artikel 4a, eerste lid, onder a, van de Wok j° 31m, eerste lid, onder a, van de Wok j° 15 van het Bwrvk heeft overtreden.

174. Betent heeft, bij meerdere analyses, als bedoeld in bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk, die duidden op onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving, geen passende interventiemaatregelen getroffen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen. Gelet hierop concludeert de raad van bestuur dat Betent artikel 4a, eerste lid, onder a, van de Wok j° 31m, eerste lid, onder a, van de Wok j° 18, eerste lid, van het Bwrvk, en 19, eerste lid, van de Rwrvk heeft overtreden.

175. Betent heeft bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving het gedrag van de speler niet of onvoldoende in een persoonlijk onderhoud met die speler onderzocht. Gelet hierop concludeert de raad van bestuur dat Betent artikel 4a, eerste lid, onder a, van de Wok j° 31m, tweede lid, van de Wok j° 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk heeft overtreden.

6 Overtreder

176. De raad van bestuur heeft aan Betent een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand verleend. Betent is de aanbieder van en vergunninghouder voor de kansspelen op afstand op de website www.betcity.nl. Betent was in ieder geval in de periode van 8 oktober 2021 tot en met 30 maart 2023 verantwoordelijk voor de naleving van haar zorgplicht richting de spelers die aan haar kansspelen deelnamen. Gelet op het voorgaande concludeert de raad van bestuur dat Betent de zorgplicht als bedoeld in artikel 4a, eerste lid, onder a, van de Wok heeft overtreden.

7 Boete

7.1 Algemeen

177. De raad van bestuur is ingevolge artikel 35a van de Wok bevoegd een boete op te leggen van ten hoogste het bedrag van de zesde categorie (artikel 23 van het Wetboek van Strafrecht) of – indien dit meer is – tien procent van de omzet in het boekjaar voorafgaand aan de beschikking.

178. Bij de vaststelling van de boete houdt de raad van bestuur op grond van artikel 5:46, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) rekening met de ernst van de overtreding en de mate waarin deze aan de overtreder kan worden verweten. Zo nodig houdt de raad van bestuur rekening met de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd.

179. Op grond van artikel 5:46, tweede lid, van de Awb neemt de raad van bestuur bij het bepalen van de hoogte van de boete het evenredigheidsbeginsel in acht. Op grond van deze bepaling mogen de voor één of meer belanghebbenden nadelige gevolgen van een besluit niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen. Als algemene maatstaf geldt daarbij dat de hoogte van de boete zodanig dient te zijn dat deze de overtreder weerhoudt van nieuwe overtredingen (speciale preventie) en ook in algemene zin voor andere (potentiële) overtreders een afschrikkende werking heeft (generale preventie).

180. De raad van bestuur ziet zich thans gesteld voor de vraag of een en, zo ja, welke sanctie in dit geval passend is.

7.2 Ernst van de overtreding

181. Bij de beoordeling van de ernst van de overtreding door Betent acht de raad van bestuur met name de volgende omstandigheden van belang.

182. De kansspelmarkt is geen gewone economische markt. Spelers die willen deelnemen aan kansspelen, moeten dat op een verantwoorde en betrouwbare manier kunnen doen. Vergunninghouders moeten daarom waarborgen dat hun aanbod van online kansspelen verantwoordelijk, betrouwbaar en controleerbaar is.

183. Vergunde aanbieders van online kansspelen zijn aan tal van wettelijke voorschriften en voorwaarden gebonden waarop door de Kansspelautoriteit toezicht wordt gehouden. Die voorschriften en voorwaarden zorgen ervoor dat de Nederlandse speler op een veilige en verantwoorde manier kan deelnemen aan online kansspelen. Van een professionele vergunninghouder mag worden verwacht dat die de regels en voorwaarden kent en naleeft. Het bestrijden en voorkomen van kansspelverslaving is van cruciaal belang voor een verantwoord kansspelaanbod.

184. In dit geval werden short odd-kansspelen aangeboden, namelijk online sportweddenschappen en online casinospelen. Uit de (wetenschappelijke) literatuur is bekend dat bij short odd-kansspelen meer verslaafde spelers te vinden zijn dan bij long odd-kansspelen, zoals loterijen. Bij short odd-kansspelen speelt verslavingsproblematiek derhalve een extra rol van betekenis.

185. Kansspelen op afstand hebben bijzondere risico's.[26] Zij zijn laagdrempelig, hebben een (zeer) hoog speeltempo en er ontbreekt fysiek contact tussen de aanbieder en de speler. De Kansspelautoriteit verwijst daarbij ter illustratie naar de uitspraak van de Afdeling van 22 februari 2017, waarin overwogen wordt: '*Naast het feit dat er geen direct contact is tussen de consument en de marktdeelnemer, vormen de zeer gemakkelijke en permanente toegang tot kansspelen die op internet worden aangeboden, alsook de potentieel grote omvang en hoge frequentie van het betrokken internationale aanbod, in een omgeving die bovendien wordt gekenmerkt door het isolement van de speler, een klimaat van anonimiteit en het ontbreken van sociale controle, evenzoveel factoren die een toename van gokverslaving en geldverkwisting door gokken en dus ook van de negatieve sociale en morele gevolgen daarvan in de hand werken (zie onder meer het arrest van het HvJ van 8 september 2010, Carmen Media Group, ECLI:EU:C:2010:505, punten 102 en 103 en de daar aangehaalde rechtspraak).*'

[26] *Kamerstukken II*, 2013/14, 33996, nr. 3 (MvT), p. 6-7, 12.

186. Als gevolg van kansspelverslaving kunnen zich naast financiële, onder meer ook ernstige psychische, sociale en lichamelijke problemen, zoals agressie, arbeidsproblemen, relatieproblemen en criminaliteit voordoen. Zelfdoding komt onder kansspelverslaafde personen vele malen vaker voor. Die nadelen treffen niet alleen spelers, maar ook hun sociale kring en de samenleving als geheel. Onder andere vanwege problemen in werk-, studie- en privésfeer, kansspelgerelateerde criminaliteit zoals fraude en diefstal, extra belasting van kansspelgerelateerde hulpverlening en de bijkomende kosten daarvan.

187. Betent heeft door haar schending van de zorgplicht spelers blootgesteld aan kansspelen op afstand met een hoog tot zeer hoog risico zonder de bescherming die zij als professionele vergunninghouder online moet bieden, met alle risico's en gevolgen voor de speler, zijn naasten en de maatschappij van dien. Daarmee heeft zij een van haar belangrijkste wettelijke verantwoordelijkheden tegenover de speler verzaakt en afbreuk gedaan aan het vertrouwen in de verantwoorde, betrouwbare en controleerbare organisatie van vergunde kansspelen.

188. Gelet op het bovenstaande kwalificeert de Kansspelautoriteit de overtreding als zeer ernstig. De volgende omstandigheden dragen verder bij aan de ernst.

189. Vergunninghouders moeten speelgedrag monitoren en analyseren, zodat zij spelers daadwerkelijk met passende interventiemaatregelen voldoende tegen zichzelf kunnen beschermen. Het is dan ook niet de bedoeling dat een vergunninghouder extreem speelgedrag ziet ontstaan of gebeuren, maar niet of niet-passend ingrijpt. Betent monitorde en analyseerde het speelgedrag van de spelers wel, hoewel vaak te laat en/of gebrekkig. Zij zag in alle spelersdossiers dat het speelgedrag extreem werd of al was. De Kansspelautoriteit rekent het Betent bijzonder zwaar aan dat Betent het extreme speelgedrag van de spelers desondanks weken- en soms zelfs maandenlang liet doorgaan zonder passende interventiemaatregelen te treffen, met alle risico's en gevolgen van online hoogrisicokansspelen van dien. Betent kon en had onmiddellijk moeten ingrijpen, maar heeft, in haar eigen financiële voordeel, veel te lang niet of niet-passend ingegrepen. Daarmee heeft zij de verliezen zeer hoog laten oplopen. De nettostortingen van slechts tien spelers bedragen bij elkaar opgeteld ruim € 500.000,- en zijn schokkend hoog, zelfs als daarvan een beperkt deel wettig is verkregen. Zulke nettoverliezen gaan in het kader van de plicht van Betent om de maatregelen en voorzieningen te treffen die nodig zijn om verslaving aan haar kansspelen zoveel mogelijk te voorkomen duidelijk veel te ver.

190. Daar komt nog eens bij dat het om jongvolwassen spelers gaat. Zij hebben niet alleen groot financieel nadeel geleden, maar ook een zeer ernstig gebrek aan

bescherming tegen de hoge kansspelverslavingsrisico's van de online kansspelen van Betent. Jongvolwassenen zijn spelers die extra kwetsbaar zijn voor risicovol speelgedrag en kansspelverslaving. Zij hebben ook gemiddeld veel minder te besteden dan volwassenen. Betent moet op grond van artikel 12, onder h, van de Rwrvk in haar verslavingspreventiebeleid bijzondere aandacht aan jongvolwassenen besteden. Dat betekent onder andere dat zij een specifieke benaderingswijze moet hanteren en eerder moet interveniëren dan bij volwassen spelers. Het voorgaande vraagt onder andere om extra alertheid bij het analyseren van en interveniëren op speelgedrag.

191. De Kansspelautoriteit verwijt het Betent ook in het bijzonder dat zij geen gevolgen heeft verbonden aan de hoge limieten die de spelers (of Betent) zelf hebben ingesteld. Betent stond stortingslimieten van in ieder geval duizenden euro's per dag en € 100.000,- per maand toe. Door spelers zulke hoge limieten in te (laten) stellen, heeft Betent de limieten beroofd van hun effectiviteit. Ongeacht de hoogte van de eigen limieten, moeten vergunninghouders continu het speelgedrag van de individuele speler monitoren en analyseren, en waar nodig in dat speelgedrag ingrijpen. Het is dus niet zo dat zij een speler die zijn grenzen op een zeer hoog niveau vast stelt, zichzelf (onopgemerkt en) (vrijwel) ongestoord schade mag laten berokkenen. Een uitzonderlijk hoge grens in het spelersprofiel moet voor de vergunninghouder een reden zijn om het speelgedrag van de betrokken speler extra in de gaten te houden.[27]

192. In het kader van het voorgaande rekent de raad van bestuur het Betent ook in het bijzonder aan dat zij meerdere jongvolwassen spelers een bonus heeft gegeven. Dat stimuleert deze kwetsbare groep immers tot nóg meer spelen.

193. In alle onderzochte spelersdossiers is de naleving van de zorgplicht niet in orde en zijn de nettoverliezen extreem. De overtreding heeft meerdere maanden geduurd. Gelet op de frequentie en de lange duur getuigt de overtreding van een structureel karakter.

7.3 Verwijtbaarheid

194. Van een vergunninghouder mag worden verwacht dat die de geldende wettelijke regels en andere voorwaarden kent en naleeft. Betent had gelet op de bevindingen er redelijkerwijs van op de hoogte kunnen en moeten zijn dat artikelen 4a, eerste lid, en 31m, eerste en tweede lid, van de Wok, en 15 en 18, eerste tot en met derde lid, en 19, eerste lid, van de Rwrvk in onderlinge

[27] *Kamerstukken II* 2014/15, 33996, nr. 6, p. 25 (MvA).

samenhang werden overtreden. De volgende omstandigheden dragen echter verder bij aan de verwijtbaarheid.

195. Met de Wet Kansspelen op afstand is de zorgplicht voor vergunninghouders verscherpt. Uit de wetsgeschiedenis volgt duidelijk dat de wetgever aan de actieve zorgplicht grote waarde hecht.

196. De Kansspelautoriteit neemt in aanmerking dat Betent een professionele marktpartij in Nederland is en wettelijk verplicht is het speelgedrag van haar spelers te monitoren. Zij heeft per speler vergaande inzage in het speelgedrag, waaronder alle door de speler ingestelde speellimieten, stortingen, opnames, de gebruikte betaalinstrumenten en per spelsoort ook de totale inzet, commissie en speelwinst.[28] Ook uit de gegevens en bescheiden van Betent blijkt dat zij gedetailleerde inzage had in het speelgedrag van de tien jongvolwassen spelers en zij die spelers daadwerkelijk monitorde. Zij moest dan ook redelijkerwijs (kunnen) weten dat zij met haar handelen en nalaten zeer ernstige overtredingen beging.

7.4 Boetevaststelling

197. Gelet op bovenstaande acht de Kansspelautoriteit het passend en geboden dat een boete wordt opgelegd aan Betent.

198. De Kansspelautoriteit acht een overtreding van artikel 4a, eerste lid, van de Wok naar zijn aard zeer ernstig. Gelet daarop acht de raad van bestuur een basisbedrag van € 500.000,- passend.

199. Gelet op de verhoogde ernst van dit geval zoals toegelicht in paragraaf 7.2 hierboven acht de Kansspelautoriteit een verhoging van het basisbedrag met 25% passend en geboden.

200. Gelet op verhoogde verwijtbaarheid van dit geval zoals toegelicht in paragraaf 7.3 hierboven acht de Kansspelautoriteit een verhoging van het basisbedrag met 25% passend en geboden.

201. Gelet op het voorgaande zou aan Betent een boete van € 750.000,- opgelegd worden.[29] Volgens de Kansspelautoriteit doet die boetehoogte in dit geval echter geen recht aan de overtreding. De Kansspelautoriteit wijst met name op de verhoogde ernst, de verhoogde verwijtbaarheid en de omvang van de overtreder

[28] Artikel 5.3, tweede lid, van het Besluit kansspelen op afstand.
[29] Het basisbedrag van € 500.000,- plus 25% vanwege de verhoogde ernst en 25% vanwege de verhoogde verwijtbaarheid.

in onderlinge samenhang bezien. Voor wat betreft de omvang van de overtreder is het de Kansspelautoriteit op basis van de in de controledatabank aangeleverde gegevens bekend dat Betent in 2024 een brutospelresultaat van in totaal € 177.387.004,82 had.[30] De boete zou minder dan 0,5% van haar totale brutospelresultaat bedragen en onvoldoende effect sorteren. Daarom acht de Kansspelautoriteit een boete op basis van standaardbedragen niet passend en zal zij een omzetgerelateerde boete opleggen.

202. De Kansspelautoriteit bepaalt het basisbedrag op 1% van het hierboven genoemde brutospelresultaat van 2024 van Betent. Vanwege de verhoogde ernst verhoogt zij het basispercentage met 0,25%-punt. Vanwege de verhoogde verwijtbaarheid verhoogt zij het basispercentage met 0,25%-punt. Gelet op het brutospelresultaat van Betent in 2024 zal de Kansspelautoriteit een boete opleggen van, naar beneden afgerond, € 2.650.000,-.

203. Van bijzondere, boeteverlagende omstandigheden is niet gebleken. In dat kader en ook voor wat betreft de rest van de standpunten van Betent over het bestuurlijke rapport en een eventueel op te leggen maatregel, verwijst de Kansspelautoriteit naar haar motivering met betrekking tot de zienswijze van Betent in paragraaf 5.3. Zij ziet in de zienswijze van Betent geen reden om van de boete af te zien, noch die te verlagen.

204. Alles afwegende stelt de Kansspelautoriteit de boete vast op een totaalbedrag van € 2.650.000,-. Dit bedrag wordt, gelet op de omstandigheden van het geval, passend en geboden geacht.

[30] Dossierstuk met kenmerk 01.332.924.

8 Besluit

De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit:

a. stelt vast dat Betent B.V. artikelen 4a, eerste lid, en 31m, eerste en tweede lid, van de Wet op de kansspelen, artikel 15 en artikel 18, eerste tot en met derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, en artikel 19, eerste lid, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen heeft overtreden;
b. legt aan Betent B.V. een boete op van € 2.650.000,-.

’s-Gravenhage, 23 januari 2025,

De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit,

w.g.

mr. drs. M.C.J. Groothuizen
Voorzitter

<u>Bezwaar</u>
Tegen dit besluit kan degene wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Kansspelautoriteit, afdeling Juridische Zaken en Vergunningen, Postbus 298, 2501 CG Den Haag. U kunt uw bezwaarschrift ook digitaal indienen, door het in pdf-formaat te e-mailen naar griffie@kansspelautoriteit.nl.

<u>Pro forma bezwaar</u>
U kunt ook eerst bezwaar maken en de bezwaargronden later aanvullen. Dien dan een bezwaarschrift zonder bezwaargronden in. Let wel: het bezwaarschrift moet op tijd ingediend zijn en aan alle andere eisen voldoen. U krijgt daarna te horen wanneer u uiterlijk de bezwaargronden moet aanvullen.

<u>Voorlopige voorziening</u>
Het instellen van bezwaar of beroep schort de werking van dit besluit niet op. Kunt u de beslissing op uw bezwaarschrift of beroepschrift niet afwachten vanwege een spoedeisend belang? Dan kunt u bij de sector bestuursrecht van de rechtbank in uw arrondissement een verzoek om voorlopige voorziening indienen.

<u>Betaling boete</u>
Boetes dienen binnen zes weken nadat het besluit op de in artikel 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht voorgeschreven wijze bekend is gemaakt, te zijn betaald op bankrekeningnummer IBAN NL07ABNA0501634479 ten name van raad van bestuur, Den Haag, Nederland, onder vermelding van het kenmerk van dit besluit. Na het verstrijken van deze termijn wordt de geldboete vermeerderd met de wettelijke rente.