ONLINE CASINO AMSTERDAM

BRONARCHIEF KANSSPELEN

Sanctie- of boetebesluit (pdf)

Archiefdocument 41719

71 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 Optdeck Service Limited.

Zaak: 19151
Kenmerk: 19151/01.354.026
Openbaarmaking onder kenmerk: 19151/01.354.181

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. Optdeck Service Limited (hierna: Optdeck) heeft als vergunninghouder online in de periode van 14 juli 2022[1] tot en met in ieder geval 1 juli 2024 ten aanzien van tien spelers de zorgplicht geschonden. Optdeck 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 Optdeck toegerekend.

1 Conform randnummer 22 en 23 van de zienswijze van Optdeck wordt niet langer de in het rapport vermelde datum van 8 juni 2022 aangehouden als begin van de periode van de overtreding.

4. Aan Optdeck wordt een boete opgelegd van € 4.000.000,-.

5. De Kansspelautoriteit zet dat hieronder nader uiteen.

2 Onderzoek naar de zorgplicht en de betrokkene

2.1 Zorgplicht

6. De Kansspelautoriteit besteedt veel aandacht aan de controle op de zorgplicht van vergunninghouders.[2] Naleving van de zorgplicht raakt rechtstreeks aan de doelstellingen van de kansspelwetgeving, te weten het voorkomen van kansspelverslaving, het beschermen van consumenten en het voorkomen van kansspel gerelateerde criminaliteit. De Kansspelautoriteit monitort in dit kader doorlopend risicogestuurd en datagedreven de naleving van de zorgplicht door vergunninghouders. De Kansspelautoriteit is naar aanleiding hiervan een onderzoek gestart naar de naleving van de zorgplicht door vergunninghouders.

7. Toezichthouders van de Kansspelautoriteit (hierna: de toezichthouders) hebben op basis van gegevens in de controledatabank de spelersdossiers van tien spelers geselecteerd die in de periode van oktober 2023 tot en met maart 2024 door deelname aan kansspelen van Optdeck het grootste verlies hebben geleden, een hoog aantal dagen hebben gespeeld en vaak nachtelijk speelden. De toezichthouders hebben Optdeck verzocht de dossiers van deze spelers volledig en op een bepaalde wijze aan te leveren. Dit heeft Optdeck gedaan. Voor het procesverloop in deze verwijst de Kansspelautoriteit naar randnummers 10 tot en met 15 van het boeterapport van 18 december 2024, kenmerk 01.331.771 (hierna: het rapport).

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

2.2 De betrokkene

9. Optdeck Service Limited is gevestigd op Level 6, The Centre, Tigne Point, TPO001, Sliema, Malta. Zij is ingeschreven in de Kamer van Koophandel van Malta onder registratienummer C96335. Optdeck is houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand, als bedoeld in artikel 31a van de Wet op de kansspelen, met kenmerk 1730/01.267.175, verleend door de Kansspelautoriteit op 7 juni 2022. Die vergunning geldt per 8 juni 2022 en tot en met 7 juni 2027.

[2] De Toezichtagenda 2024 is te raadplegen via www.kansspelautoriteit.nl.

Optdeck biedt via de website www.unibet.nl en de apps Unibet Poker, Unibet | Sport Betting App (Wedden) & Unibet Casino – Slots & Games (Slots & Spellen) kansspelen aan op de Nederlandse markt.

3 Rapport

10. De toezichthouders hebben op grond van het hierboven genoemde onderzoek op 18 december 2024 een rapport opgesteld. In het rapport is het volgende geconstateerd. Optdeck heeft in de periode van 14 juli 2022 tot en met in ieder geval 1 juli 2024[3] ten aanzien van alle tien spelers onvoldoende maatregelen en voorzieningen getroffen om verslaving aan de door haar georganiseerde kansspelen zoveel mogelijk te voorkomen. Optdeck heeft speelgedrag onvoldoende geanalyseerd, geen of onvoldoende passende interventiemaatregelen getroffen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen en de verplichtingen ten aanzien van het persoonlijk onderhoud in de zin van artikel 31m, tweede lid, van de Wok juncto 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk, niet of 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.

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

4 Juridische beoordeling

4.1 Juridisch kader

12. Voor het juridisch kader verwijst de Kansspelautoriteit naar **Bijlage 1** van dit besluit.

4.2 Overtredingen

4.2.1 Algemeen

13. In dit onderdeel legt de Kansspelautoriteit per spelersdossier uit welke overtredingen Optdeck heeft begaan. Eerst volgt een tabel met een overzicht van de overtredingen die zijn vastgesteld door de Kansspelautoriteit in de verschillende spelersdossiers. De overtredingen zullen vervolgens per spelersdossier nader

[3] Datum waarop de dossiers door Optdeck bij de Kansspelautoriteit zijn aangeleverd, waardoor het toezichtsonderzoek zich tot die datum beperkt. Aangezien niet geconstateerd is dat op die datum de overtredingen van de zorgplicht waren beëindigd, staat in de omschrijving dat de geconstateerde overtreding 'in ieder geval tot 1 juli 2024' heeft plaatsgevonden.

worden toegelicht. Voor de onderliggende (relevante) bevindingen met betrekking tot de spelersdossiers verwijst de Kansspelautoriteit naar Bijlage 2 tot en met 11 van dit besluit en naar bijlage 3 van het rapport, waarin deze in tabellen (en grafieken) weergegeven worden.[4]

Norm	Dossier	Overtreden
Artikel 4a, lid 1 en 5, Wok j° Artikel 31m, lid 1 en 6, onder a, Wok j° artikel 15 Bwrvk **Artikel 15 Bwrvk:** De analyse, bedoeld in de artikelen 27ja, 30v en 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.	1	Ja
	2	Ja
	3	Ja
	4	Ja
	5	Ja
	6	Ja
	7	Ja
	8	Ja
	9	Ja
	10	Ja
Artikel 4a, lid 1 en 5 Wok j° artikel 18, lid 1 en 4, Bwrvk j° artikel 19, lid 1 Rwrvk **18, lid 1, Bwrvk:** Indien de analyse, bedoeld in artikel 15, duidt op onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving, treft de houder van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino, tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal of tot het organiseren van kansspelen op afstand passende interventiemaatregelen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen. De houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand 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.	1	Ja
	2	Ja
	3	Ja
	4	Ja
	5	Ja
	6	Ja
	7	Ja
	8	Ja
	9	Ja
	10	Ja
Artikel 4a, lid 1 en 5 Wok j° artikel 31m, lid 2 en 6, onder c, Wok j° Artikel 18, lid 2, 3 en 4 Bwrvk **18, lid 2, Bwrvk**: Bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving voert de vergunninghouder een persoonlijk onderhoud met de speler, waarin: a. hij die speler wijst op diens speelgedrag, zo mogelijk de ontwikkeling daarvan, en op de gevaren van kansspelverslaving;	1	Ja
	2	Ja
	3	Ja
	4	Ja
	5	Ja
	6	N.v.t.
	7	N.v.t.
	8	Ja
	9	Ja

[4] In de tabellen staan de relevante bevindingen inzake het speelgedrag, signalen, analyses e.d. vermeld waarop de vastgestelde overtredingen zijn gebaseerd. Voor een volledig overzicht van alle bevindingen en ook de grafieken verwijst de Kansspelautoriteit naar het rapport.

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.	10	Ja

4.2.2 Speler 1

4.2.2.1 Overtreding artikel 15 Bwrvk (analyses speelgedrag)

14. De Kansspelautoriteit constateert dat diverse door Optdeck verrichte analyses ten aanzien van het speelgedrag van de speler niet zijn gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk. Analyses zijn te laat verricht en bevatten tekortkomingen. Beide aspecten dienen in onderlinge samenhang te worden bezien, maar leiden ook afzonderlijk tot een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

Te laat verrichte analyses

15. Op basis van de spelersdossiers is geconstateerd dat een deel van het speelgedrag van spelers automatisch wordt gemonitord en geanalyseerd door software van Optdeck. Daarnaast blijkt dat medewerkers van Optdeck bij bepaald speelgedrag ook een handmatige analyse uitvoeren naar aanleiding van wat uit de monitoringssoftware naar voren komt (triggers die het verslavingspreventiesysteem (hierna: VP-systeem) afgeeft). In die gevallen bestaat een analyse dus uit twee delen: een automatisch en een handmatig deel. Op basis daarvan trekken de medewerkers van Optdeck conclusies over het speelgedrag en eventuele interventiemaatregelen.

16. Gelet op die werkwijze, is geconstateerd dat onderstaande handmatige analyse van het speelgedrag door Optdeck te laat is verricht. Dit blijkt uit het volgende.

17. Op [datum] 2022, ruim drie weken na de eerste speeldag, vond een handmatige analyse van het speelgedrag plaats waarbij voor het eerst de vermogenspositie van de speler werd betrokken.[5] Aan deze analyse gingen onder meer de in de tabel vermelde signalen van [datum] tot en met [datum] september vooraf.[6] Gelet op de ernst en de hoeveelheid van die signalen in onderlinge samenhang bezien, was een dergelijke analyse evident eerder geboden. Elke dag bijna € 5.000,- storten, zeker wanneer de vermogenspositie van een speler nog niet bekend is, een sterk signaal dat kan duiden op onmatige deelname aan de door de vergunninghouder aangeboden kansspelen en risico's op kansspelverslaving.

[5] RG COMMENTS.pdf, p. 1.
[6] Zie **Bijlage 2**.

Alleen al het signaal op [datum] 2022 (speler bereikt na vijf dagen zijn verlieslimiet van € 17.500,-) noopte tot een dergelijke analyse. Toch kon de speler dit bedrag ongehinderd vergokken terwijl Optdeck op dat moment niet bekend was met de vermogenspositie van de speler. Hier komt nog bij dat op de eerste speeldag al sprake was van andere signalen, zoals een hoog verlies (circa € 4.000,-), het bereiken van de stortingslimiet, nachtelijk spelen, hoge inzetten, forse toename van stortingsbedragen en het ontwijken van de stortingslimiet. Het was derhalve noodzakelijk om in ieder geval vanaf [datum] 2022, maar strikt genomen al vanaf de eerste speeldag over te gaan tot een analyse van het speelgedrag waarbij ook de vermogenspositie van de speler werd betrokken.[7] Doordat een dergelijke analyse te laat is verricht (drieëntwintig dagen na de eerste speeldag), heeft de totale netto storting tot aan die datum nog kunnen oplopen tot [bijna € 32.000] en zijn zeer hoge verliezen geleden voordat Optdeck zich ervan vergewiste of de speler zich een dergelijk speelgedrag kon veroorloven.

18. Door de vermogenspositie van de speler te laat te betrekken bij de analyse van het speelgedrag, is deze niet 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. Dit levert een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk op.

Tekortkomingen in de analyses

19. De Kansspelautoriteit constateert dat de handmatige analyse door Optdeck tekort schiet op de volgende punten.

20. Optdeck is ten onrechte uitgegaan van inkomsten van een holdingrekening die niets zeggen over de privé-middelen van de speler en waarvan ook de hoogte niet klopt. Deze onjuiste en gebrekkige vaststelling van de vermogenspositie van de speler resulteert in het ten onrechte weghalen van de verlieslimietcap.[8] De speler kan hierdoor langer met hoge bedragen doorspelen en zelfs nog met hogere bedragen dan voorheen, terwijl zijn privé-vermogenspositie in feite nog steeds onbekend is en hij hoge verliezen heeft geleden. Zolang de privé-vermogenspositie onbekend blijft, kan ook niet worden vastgesteld of de speler zijn speelgedrag en de daaruit voortvloeiende verliezen wel kan veroorloven. Wat de waarde is van zeer relevante signalen zoals het stortingsgedrag van de speler, de geleden verliezen en de persoonlijke impact hiervan op de speler, kan hierdoor niet worden ingeschat. Of sprake is van signalen die kunnen duiden op onmatig speelgedrag is daarom ook niet, althans onvoldoende vast te stellen, laat staan dat dergelijke signalen *vroegtijdig* onderkend kunnen worden.

[7] Gelet op de vermelde signalen had in ieder geval de bron van middelen op de eerste speeldag opgevraagd moeten worden.
[8] Zie p. 31 van het rapport voor details omtrent de onjuiste en gebrekkige vaststelling van de vermogenspositie.

21. Op [datum] september 2022 activeert de speler door zijn spel het automatische VP- detectiesysteem. In de handmatige analyse[9] wordt het onjuist vastgestelde maandsalaris van [€ 40.000] uit de analyse van [datum] september 2022 als uitgangspunt genomen om een verlieslimietcap van [ruim € 20.000] (50%) in te stellen. Ook volgt er een telefoongesprek[10] dat door Optdeck wordt aangemerkt als VP (verslavingspreventie)-telefoongesprek. Als VP-gesprek voldoet het telefoongesprek echter duidelijk niet, laat staan als een persoonlijk onderhoud in de zin van artikel 18 Bwrvk.[11] Er wordt namelijk slechts één gesloten vraag/zin gesteld ([vraag naar spelplezier]) waarop kort geantwoord wordt met "[positief antwoord]" Vervolgens wordt direct overgestapt op marketing- gerelateerde vragen.

22. De conclusie die getrokken wordt naar aanleiding van het telefoongesprek is onjuist: "De speler heeft alles onder controle en haalt plezier uit het gokken. Hij haalt veel plezier uit het gokken en het schaadt hem financieel of qua tijd niet."[12] Dit heeft de speler zoals blijkt uit het bovenstaande echter niet gezegd. Toch worden de daaropvolgende analyses[13] afgedaan met deze onjuiste conclusie en geldt voor alle analyses dat ze gebaseerd zijn op een onjuist vastgestelde vermogenspositie van de speler.[14] De onjuiste conclusie naar aanleiding van het te summiere telefoongesprek heeft tot gevolg dat de analyse van het speelgedrag niet gericht is op *vroegtijdige* onderkenning van signalen die kunnen duiden op onmatige deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen en risico's op kansspelverslaving. De naar aanleiding van het telefoongesprek getrokken onjuiste en veel te positieve conclusie blijft immers in combinatie met de onjuist vastgestelde vermogenspositie doorwerken in de daarop volgende analyses. De signalen die kunnen duiden op onmatige deelname en risico's op kansspelverslaving kunnen hierdoor niet meer *vroegtijdig* onderkend worden.

23. De speler activeert nog vijf keer het VP-detectiesysteem, waarbij in de analyse steeds wordt teruggegrepen naar het eerste en enige telefoongesprek en naar de vastgestelde vermogenspositie van de speler, tot aan een laatste analyse[15] op [datum] 2023. In deze analyse ([bepaalde selectie van spelers]) wordt het

[9] 121368173 - RG COMMENTS.pdf, p. 1.
[10] 400000000460579.wav.
[11] Ter hoorzitting heeft Optdeck erkend dat geen sprake was van een persoonlijk onderhoud, zie p. 5 van het verslag van de hoorzitting, document met het kenmerk: 19151/01.338.338.
[12] 121368173 - RG COMMENTS.pdf, p. 1.
[13] In ieder geval de analyses van 26 en 28 september 2022 en 17 oktober 20222.
[14] Feitelijk is de privé-vermogenspositie niet eens bekend maar alleen die van de holding. Dit levert RG- risico's op omdat niet bekend is of de speler wel in een gezonde verhouding speelt ten opzichte van zijn privé financiële middelen.

[15] 121368173 - RG COMMENTS.pdf, p. 2.

fluctuerende stortgedrag van de speler genoemd en dat hij netto [bijna € 65.000] heeft gestort. De analyse schiet inhoudelijk te kort en is te laat verricht omdat de duidelijke signalen uit voorgaande periode hierin niet worden meegenomen: 's nachts spelen, hoog aantal speeldagen, het regelmatig bereiken van de al hoge speellimiet en het voortdurend bereiken van de stortingslimieten. De analyse wordt enkel afgedaan met de notie dat de speler nog ruim binnen zijn bewezen jaarlijkse inkomen speelt. De speler verliest na deze laatste analyse nog ruim € 110.000,-. Het negeren van bovengenoemde belangrijke signalen wijst op een analyse die niet gericht is op *vroegtijdige* onderkenning van signalen die duiden op onmatige deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen en risico's op kansspelverslaving.

24. Gelet op het bovenstaande bevat de analyse van het speelgedrag tekortkomingen waardoor deze niet gericht is op de *vroegtijdige* onderkenning van signalen die kunnen duiden op onmatige deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen en risico's op kansspelverslaving. Ook hieruit volgt dat artikel 15 van het Bwrvk is overtreden.

4.2.2.2 Overtreding artikel 18 Bwrvk en 19 Rwrvk (passende interventiemaatregelen)

25. De Kansspelautoriteit constateert dat Optdeck op diverse momenten geen passende interventiemaatregelen heeft getroffen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen, terwijl het speelgedrag hier wel aanleiding toe gaf. Daarmee heeft Optdeck artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk overtreden. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

26. De noodzaak en de verplichting om passende interventiemaatregelen te nemen is van meet af aan al duidelijk. Al op de eerste speeldag bereikt de speler zijn stortingslimiet van € 5.000,- en op volgende dagen probeert hij deze limiet te ontwijken door steeds net geen € 5.000,- te storten.[16] Op basis van artikel 18 eerste lid, van het Bwrvk was Optdeck alleen op basis van deze signalen al gehouden om vanaf de eerste speeldag passende interventiemaatregelen te treffen. De signalen vermeld onder randnummer 17 komen hier nog bij.

27. Pas na drie weken, op [datum] 2022, vindt de eerste interventie plaats in de vorm van een pop-up.[17] De speler heeft dan al [ruim € 28.000] verloren. Opmerkelijk is dat de dag ervoor zijn verlieslimietcap weggehaald is. De pop-up (zoals door

[16] Zie de signalen van [datum] tot en met [datum] september 2022, **Bijlage 2**.
[17] Voor voorbeelden van een dergelijke pop-up zie de bijlage bij het rapport, kenmerk: 01.331.771

Optdeck gehanteerd) is een zeer licht interventiemiddel. Het is geen maatwerk,[18] het kan met één muisklik weggehaald worden zonder enige consequentie, het is enkel éénrichtingsverkeer, er is geen terugkoppeling mogelijk en kan makkelijk genegeerd worden. Reeds hierom is niet voldaan aan alle vereisten van artikel 19, eerste lid, Rwrvk en is derhalve geen sprake van een passende interventiemaatregel. De pop-up is in casu onvoldoende afgestemd op onder meer het speelgedrag van de speler en te laat ingezet waardoor geen sprake is van een passende interventiemaatregel.[19]

28. Op [datum] september 2022 volgt een telefoongesprek op aandringen van het Verantwoord Spelen-team. Het gesprek wordt echter door een accountmanager gevoerd. Uit het dossier (WhatsApp-verkeer tussen accountmanager en speler en geluidsfragmenten van telefoongesprekken) blijkt dat de betreffende accountmanager de speler vooral begeleidt in zijn speelervaring en een meer marketinggerichte incentive heeft. Zo begeleidt hij in het kader van klantbinding de speler bij fysieke uitjes als voetbalwedstrijden, concerten of minitripjes, waardoor een persoonlijke band ontstaat. Dit doet de vraag rijzen in hoeverre een onafhankelijke en kritische opstelling in het kader van de zorgplicht, zoals bij het voeren van een persoonlijk onderhoud in de zin van artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk, überhaupt nog mogelijk is. Niet alleen het telefoongesprek van [datum] september 2022, maar alle telefoongesprekken in de verschillende dossiers laten een beeld zien van de accountmanager als niet-kritische gesprekspartner die enkel gesloten, suggestieve vragen stelt en belangrijke VP-signalen mist. Het gesprek van [datum] september 2022 voldoet zoals gezegd niet als VP-gesprek, en zeker niet als persoonlijk onderhoud.[20] Om deze reden is het geen passende interventiemaatregel om kansspelverslaving of onmatige deelname aan kansspelen zo veel mogelijk te voorkomen.

29. De verlieslimietcap van [ruim € 20.000] bestempelt Optdeck als een interventie, maar in de praktijk is het een verruiming van de standaard verlieslimietcap van € 17.500,-. De basis voor de verlieslimietcap is een foutieve en gebrekkige analyse van het speelgedrag en de vermogenspositie van de speler en ook dat maakt de interventie niet passend. Bovendien is de interventie enkel gericht op het financiële aspect van verslaving(srisico's). Onder meer het nachtelijke spelen, het continu

[18] Zie onder randnummer 38 en 39 van de zienswijze van Optdeck en het verslag van de hoorzitting. Pas na december 2022 werd de top 3 van de markers of harm van de speler daarin vermeld. Voor die periode was de pop-up niet afgestemd op onder meer het speelgedrag van de speler. Het te laat inzetten van de pop-up volgt uit hetgeen onder randnummers 26 en 27 is vermeld.
[19] De pop-up is niet afgestemd op de hoge nettostorting/het hoge verlies en de eerdere ernstige signalen die kunnen duiden op onmatig speelgedrag en kansspelverslaving, zie de signalen van [datum] tot en met [datum] september 2022, **Bijlage 2**.
[20] Zie onder randnummer 21.

bereiken van limieten en de hoge speelfrequentie worden met de interventie niet tegengehouden.

30. Nu de verlieslimietcap ten onrechte is verruimd en het telefoongesprek van [datum] 2022 niet voldoet als verslavingspreventiegesprek, resteren in totaal slechts vijf pop-ups die als preventiemaatregelen zouden moeten kwalificeren en deze hebben zich slechts in het jaar 2022 voorgedaan. Voor een speler die vanaf [datum] september 2022 tot aan [datum] mei 2024 netto [ruim € 178.000] heeft gestort en signalen van onmatige deelname als nachtelijk spelen, het continu bereiken van limieten en een hoge speelfrequentie laat zien, is dit zonder meer een te licht interventiepakket.

31. Zoals gezegd was Optdeck gehouden om passende interventiemaatregelen te nemen om onmatige deelname of kansspelverslaving zo veel mogelijk te voorkomen. Nu zij dit gelet op het bovenstaande heeft nagelaten, is sprake van een overtreding van artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid van de Rwrvk.

4.2.2.3 Overtreding artikel 18 van het Bwrvk (persoonlijk onderhoud)

32. De Kansspelautoriteit constateert dat Optdeck artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk heeft overtreden. Dat blijkt uit het volgende.

33. Onderstaande en eerder vermelde signalen in onderlinge samenhang bezien[21], hadden bij Optdeck al op of direct na de eerste speeldag moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving als bedoeld in artikel 18, tweede lid, van het Bwrvk. Dit klemt temeer nu een groot deel van de signalen zich reeds manifesteerde toen de vermogenspositie van de speler nog niet bekend was. Op basis van dit redelijk vermoeden had Optdeck het speelgedrag van de speler in een persoonlijk onderhoud met de speler moeten onderzoeken. Dat is niet gebeurd[22], zodat sprake is van een overtreding van artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk.

34. Het betreft onder meer de volgende signalen die duiden op onmatige deelname en risico's op kansspelverslaving:
    - De speler bereikt vanaf het moment van openen van zijn account twaalf keer zijn maandelijkse verlieslimiet.[23] Interventies hebben hierop geen effect. Het

[21] Zie ook onder randnummer 17, 26 en **Bijlage 2.**
[22] Zie het verslag van de hoorzitting, p.5. Het telefoongesprek met de speler was ook volgens Optdeck zelf geen persoonlijk onderhoud.
[23] Zie in het kader van dit risicovolle speelgedrag ook de toelichting op artikel 4.14 Bkoa, Staatsblad 2021, 37, p. 133.

verruimen van de verlieslimietcap stelt de speler zelfs in staat om méér te verliezen.

- De speler speelt en stort vaak gedurende de nacht en blijft dit ondanks interventies doen. Een inzicht in dit speelgedrag zou in een persoonlijk onderhoud besproken kunnen worden.
- In de analyse van 2 november 2022 wordt door de analist zelf benoemd dat de speler de maand ervoor zijn stortingslimiet van € 5.000,- elke dag bereikte. De speler ontweek de stortingslimiet eerder al door meermaals net geen € 5.000,- te storten.
- Na de laatste interventie op 4 december 2022 gaat het onmatige speelgedrag van de speler onverminderd door en stort de speler tot [datum] juli 2023 netto [bijna € 65.000].
- Op [datum] 2023 komt de speler in een interne '[bepaalde selectie van spelers]' waarin zijn verlies en volatiele stortingsgedrag besproken wordt. De analyse wordt afgedaan met de notie dat het binnen zijn vermogenspositie past. De speler verliest erna nog € 110.000,-.

4.2.3 Speler 2

4.2.3.1 Overtreding artikel 15 Bwrvk (analyses speelgedrag)

35. De Kansspelautoriteit constateert dat diverse door Optdeck verrichte analyses ten aanzien van het speelgedrag van de speler niet zijn gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk. Analyses zijn te laat verricht en bevatten tekortkomingen. Beide aspecten dienen in onderlinge samenhang te worden bezien, maar leiden ook afzonderlijk tot een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

Te laat verrichte analyses

36. De Kansspelautoriteit constateert dat onderstaande handmatige analyse door medewerkers van Optdeck te laat is verricht. Dit blijkt uit het volgende.

37. Op [datum] 2022, ongeveer anderhalve maand na de eerste speeldag, vond een handmatige analyse van het speelgedrag plaats waarbij voor het eerst de vermogenspositie van de speler werd betrokken.[24] Aan deze analyse gingen onder meer de in de tabel vermelde signalen van [datum] juli 2022 tot en met [datum] augustus 2022 vooraf.[25] Gelet op de ernst en de hoeveelheid van die signalen in onderlinge samenhang bezien, was een dergelijke analyse evident eerder geboden. Alleen al het signaal op [datum] juli 2022 (speler bereikt na vijf dagen de verlieslimiet van € 17.500,-) noopte tot een dergelijke analyse. Toch kon de speler

[24] AML COMMENTS.pdf, p. 1. Strikt genomen blijkt uit het dossier niet dat deze analyse ook in het kader van verslavingspreventie is meegenomen, deze analyse wordt alleen bij de AML-COMMENTS vermeld en niet bij de RG-COMMENTS.
[25] Zie **Bijlage 3**.

ongehinderd zeer hoge bedragen vergokken en op 15 augustus 2022 voor de tweede maal zijn verlieslimiet bereiken, terwijl Optdeck op dat moment niet bekend was met de vermogenspositie van de speler. Hier komt nog bij dat op de eerste speeldag al sprake was van andere signalen, zoals een hoog verlies (circa € 15.000,-), een hoog aantal stortingen (5 stortingen, in totaal € [xx.xxx,-], hoge inzetten en hoge speellimieten (limiet speelduur 8 uur, stortingslimiet [> € 20.000],- en geen verlieslimiet door de speler ingesteld). Het was derhalve noodzakelijk om in ieder geval vanaf [datum] juli 2022, maar strikt genomen al vanaf de eerste speeldag over te gaan tot een analyse van het speelgedrag waarbij ook de vermogenspositie van de speler werd betrokken.[26] Doordat een dergelijke analyse te laat is verricht (anderhalve maand na de eerste speeldag[27]), heeft de totale nettostorting tot aan die datum nog kunnen oplopen tot [bijna € 40.000] en zijn zeer hoge verliezen geleden voordat Optdeck zich ervan vergewiste of de speler zich een dergelijk speelgedrag kon veroorloven.

38. Door de vermogenspositie van de speler te laat te betrekken bij de analyse van het speelgedrag, is deze niet 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. Dit levert een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk op.

Tekortkomingen in de analyses

39. De Kansspelautoriteit constateert dat de handmatige analyse van Optdeck tekort schiet op de volgende punten.

40. In de analyse van de vermogenspositie van de speler op [datum] augustus 2022 registreert Optdeck dat de speler op dat moment [ruim 40%] van zijn jaarsalaris heeft verloren. Dit leidt ertoe dat volgens Optdeck de verlieslimietcap weggehaald kan worden, want pas bij het verspelen van 60% van het jaarsalaris hoeft een nieuwe verlieslimietcap te worden ingesteld. De speler kan hierdoor tot [datum] oktober 2022 ongelimiteerd doorspelen terwijl hij al [ruim 40%] van zijn jaarsalaris heeft verloren in anderhalve maand tijd. Het bereiken van een verlieslimietcap is een belangrijk signaal dat kan duiden op onmatige deelname en risico's op kansspelverslaving. Door deze cap op een zeer hoge waarde van 60% van het jaarsalaris te zetten, terwijl er geen rekening is gehouden met de snelheid waarmee het verlies in korte tijd is opgelopen, komt het signaal van het bereiken van de cap te laat. Dit belangrijke signaal kan daarom niet tijdig in de analyse van het speelgedrag worden meegenomen, wat betekent dat deze analyse niet gericht is op vroegtijdige onderkenning van signalen die kunnen duiden op onmatige

[26] Gelet op de vermelde signalen had in ieder geval de bron van middelen op de eerste speeldag opgevraagd moeten worden.
[27] [informatie die mogelijk onder het bereik artikel 22 Wwft valt]

deelname aan door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen en risico's op kansspelverslaving.

41. Op [datum] oktober 2022 activeert de speler door zijn spel het automatische VP detectiesysteem. De analist erkent dat de speler een half jaarsalaris in drie maanden tijd verloren heeft en dat hij grote inzetten ([bijna € 4.500] per spel) doet. Dat de speler enorme stortingen (vijf keer vijf stortingen op een dag voor meer dan € 20.000,- en in totaal [€ xxx.xxx,-] in 40 stortingen) doet, wordt echter ten onrechte niet meegenomen in de analyse van 12 oktober 2022. Voorts wordt afgezien van enkele algemene opmerkingen over geleden verliezen, niet ingegaan op de (overige) signalen die specifiek voor de speler gelden, hetgeen de analyse incompleet maakt.[28]

42. De voorgestelde interventie is een digitaal bericht waarin gevraagd wordt of de speler wil bevestigen dat alles nog goed gaat en dat hij verantwoord speelt.[29] Als hij er om zou vragen, kan een VP-telefoongesprek gedaan worden. De speler antwoordt: [positief antwoord speler].[30] In de analyse die hierop volgt (16 oktober 2022) wordt vervolgens niet doorgevraagd op de waargenomen signalen en wordt compleet genegeerd dat de speler geen antwoord geeft op relevante vragen over zijn speelgedrag.[31] Hierdoor is het onmogelijk om vast te stellen of het daadwerkelijk (heel) goed met de speler en zijn financiën gaat. Hoe het met de speler gaat blijft onduidelijk, terwijl wel sprake is van vele en ernstige signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving. Optdeck concludeert in haar analyse van 16 oktober 2022 dus ten onrechte dat het goed gaat met de speler en dat er op dat moment geen reden is voor nader onderzoek. Deze conclusie werkt vervolgens door in alle volgende analyses. Deze tekortkoming in de analyse en het feit dat de analyse van 12 oktober 2022 inhoudelijk niet compleet was, maken dat de analyse van het speelgedrag door Optdeck niet is gericht op signalen die kunnen duiden op onmatige deelname aan door de haar georganiseerde kansspelen en risico's op kansspelverslaving.

43. In het kader van de actualisatie van de bron van middelen ontvangt Optdeck op [datum] december 2023 een jaarrekening (conceptversie, jaar 2022) van het bedrijf van de speler. Het bedrijfsresultaat van [€ xxx.xxx,-] wordt gezien als inkomen van de speler. Hoe tot deze conclusie gekomen wordt, is echter niet

[28] Zie de signalen onder randnummer 37 en de volgende signalen: het verspelen van winst en het bereiken van de stortingslimiet en de verlieslimietcap. Voor alle relevante signalen zie **Bijlage 3**.
[29] RG COMMENTS.pdf, p. 1 en Contact History Oracle 121132722.pdf.
[30] RG COMMENTS, p. 1.
[31] Zie Contact History Oracle 121132722.pdf. Het gaat om de volgende niet beantwoorde vragen: Heb je het gevoel dat je verantwoord speelt? Hoe voel je je over de tijd en het geld dat je nu uitgeeft? Is het duurzaam op lange termijn? Hebben jouw recente activiteiten enige invloed gehad op je financiële/persoonlijke welzijn?

navolgbaar. Ten eerste heeft de speler in een eerder stadium aangegeven dat hij [datum] zijn bedrijf verkocht heeft, wat schuurt met de aanname dat het bedrijfsresultaat gezien kan worden als inkomen van de speler. Ten tweede is op bladzijde [xx] van dezelfde jaarrekening te zien dat de voorgestelde bestemming van het bedrijfsresultaat het aanvullen van de overige reserves is. Het gevolg van de gebrekkige analyse is dat de maandelijkse verlieslimietcap van [ruim € 4.000] naar [> € 10.000] gaat. De analyse van de bron van middelen klopt niet, waardoor de analyse van het speelgedrag niet gericht kan zijn op het vroegtijdig onderkennen van signalen die kunnen duiden op onmatige deelname aan kansspelen en risico's op kansspelverslaving.

44. Gelet op het bovenstaande bevat de analyse van het speelgedrag tekortkomingen waardoor deze niet gericht is op de *vroegtijdige* onderkenning van signalen die kunnen duiden op onmatige deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen en risico's op kansspelverslaving. Ook hieruit volgt dat artikel 15 van het Bwrvk is overtreden.

4.2.3.2 Overtreding artikel 18 Bwrvk en 19 Rwrvk (passende interventiemaatregelen)

45. De Kansspelautoriteit constateert dat Optdeck op diverse momenten geen passende interventiemaatregelen heeft getroffen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen, terwijl het speelgedrag hier wel aanleiding toe gaf. Daarmee heeft Optdeck artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk overtreden. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

46. De noodzaak en de verplichting[32] om passende interventiemaatregelen te nemen is gelet op de eerder vermelde signalen op de eerste speeldag al duidelijk.[33] Toch vindt pas op 10 oktober 2022 de eerste interventie plaats in de vorm van een verlieslimietcap van [bijna € 4.000],- (half maandsalaris)[34]. De speler heeft dan al, na nog geen drie maanden spelen, [bijna € 60.00] verloren. Dit is 60% van zijn jaarsalaris en gelet op het feit dat de speler naast gokken ook nog andere kosten heeft zoals kosten voor levensonderhoud, heeft hij al meer geld vergokt dan hij kan betalen op basis van zijn inkomen, de enige bron van middelen die bekend is. Optdeck heeft te laat ingegrepen, want het jaarsalaris van de speler was al eenenveertig dagen lang bekend en daarnaast was al vanaf de eerste speeldag sprake van meerdere sterke signalen die kunnen duiden op onmatige deelname en

[32] Zie artikel 18, eerste lid, Bwrvk: de analyse als bedoeld in artikel 15 Bwrvk duidt in casu op onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving.
[33] Zie voetnoot 28 voor de eerder vermelde signalen.
[34] Naar aanleiding van het bereiken van de verlieslimiet werd op 10 oktober 2022 een bericht naar de speler gestuurd met onder meer de mededeling dat de verlieslimiet was bereikt. Daarnaast werd de speler gewezen op de Verantwoord Spelen-voorzieningen die op de website van Optdeck worden aangeboden.

risico's op kansspelverslaving.[35] Hier komt nog bij dat Optdeck in de periode tussen [datum] augustus 2022 en 10 oktober 2022, terwijl toen al [ruim 40%] van het jaarsalaris was verspeeld, de verlieslimietcap heeft weggehaald en onmatig speelgedrag daardoor zelfs heeft bevorderd. Het enkel instellen van een verlieslimietcap ter hoogte van een half maandsalaris is in deze omstandigheden niet alleen een te laat genomen, maar ook een veel te lichte interventiemaatregel en was derhalve niet passend. Ook niet als dit gepaard gaat met een standaardbericht aan de speler waarin deze wordt gewezen op het bereiken van de verlieslimiet en op de website vermelde Verantwoord Spelen-voorzieningen.

47. Op 12 oktober 2022, na bijna drie maanden spelen, volgt een online bericht waarin gevraagd wordt naar het welbevinden van de speler. Dat een online bericht een te licht en een te vrijblijvend interventiemiddel is, blijkt wel uit het daaropvolgende digitale antwoord van de speler en de analyse (zie randnummer 42) ervan. De speler geeft slechts een zeer kort, algemeen en weinig zeggend antwoord. In de analyse wordt gesuggereerd dat hieruit blijkt dat alles goed gaat met de speler. Er wordt, afgezien van het geleden verlies, echter op geen moment ingegaan op de signalen die specifiek voor de speler gelden en Optdeck accepteert dat belangrijke vragen over het speelgedrag onbeantwoord blijven. Hierdoor wordt de speler niet daadwerkelijk aangezet om over zijn speelgedrag na te denken. De analist benoemt in de analyse van 12 oktober 2022 wel de mogelijkheid van een telefoongesprek, maar slechts *als de speler daar zelf om vraagt*. Het online bericht is gelet op het bovenstaande geen passende interventiemaatregel. Het was passend geweest als Optdeck de speler al veel eerder zelf had gebeld voor het voeren van een persoonlijk onderhoud.

48. Op 3 april 2023 detecteert het VP-systeem een hoog risico inzake het stortingsgedrag. Een automatische pop-up wordt gestuurd en in een handmatige analyse wordt op dezelfde dag vastgesteld dat speler binnen zijn bron van middelen speelt en qua VP in orde is. Een online bericht wordt gestuurd als interventie. De basis voor de analyse vormt de in randnummer 42 en 43 besproken gebrekkige analyse van de geestelijke gesteldheid en vermogenspositie van de speler. De gekozen interventiemaatregel is daardoor veel te licht en derhalve niet passend. Dit blijkt ook wel uit het feit dat het speelgedrag niet verbetert en de speler in de resterende periode meer dan € 100.000,- verliest.

49. Gelet op het bovenstaande is geen sprake van passende interventiemaatregelen om kansspelverslaving en onmatige deelname aan kansspelen zo veel mogelijk te

[35] Zie de signalen onder randnummer 37 en de volgende signalen: het verspelen van winst en het bereiken van de stortingslimiet en de verlieslimietcap. Voor alle relevante signalen zie **Bijlage 3**.

voorkomen, zodat sprake is van een overtreding van artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk.

4.2.3.3 Overtreding artikel 18 van het Bwrvk (persoonlijk onderhoud)

50. Onderstaande en eerder vermelde signalen[36] in onderlinge samenhang bezien, hadden bij Optdeck al op [datum] juli 2022, dan wel uiterlijk op [datum] oktober 2022 (na bijna drie maanden spelen) moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving als bedoeld in artikel 18, tweede lid, van het Bwrvk. Dit klemt temeer nu een groot deel van de signalen zich reeds manifesteerde toen de vermogenspositie van de speler nog niet bekend was. Op basis van dit redelijk vermoeden had Optdeck het gedrag van de speler in een persoonlijk onderhoud met de speler moeten onderzoeken. Dat is niet gebeurd, zodat sprake is van een overtreding van artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk.

51. Het betreft onder meer de volgende signalen die duiden op onmatige deelname en risico's op kansspelverslaving:

- Speler bereikt vanaf het moment van openen van zijn account zeventien keer zijn maandelijkse verlieslimiet. Interventies hebben hierop geen effect. Het verwijderen van de verlieslimietcap stelt de speler zelfs in staat om van [datum] augustus 2022 tot [datum] oktober 2022 (ruim een maand) ongelimiteerd te spelen.
- Speler stort vaak en veel en doet dit meestal meteen als de stortingslimiet weer gereset is. De speler blijft dit ondanks interventies consequent doen. Een inzicht in dit speelgedrag zou in een persoonlijk onderhoud besproken moeten worden.
- In de analyse[37] van 12 oktober 2022 wordt nota bene door de analist zelf benoemt dat hij zich zorgen maakt, de speler op hoge limieten speelt en een half jaarsalaris in drie maanden verliest. De speler heeft op dat moment al meerdere keren [> € 20.000],- per dag gestort. Alles in de analyse wijst op de noodzaak voor een persoonlijk onderhoud.

4.2.4 Speler 3

4.2.4.1 Overtreding artikel 15 Bwrvk (analyses speelgedrag)

52. De Kansspelautoriteit constateert dat diverse door Optdeck verrichte analyses ten aanzien van het speelgedrag van de speler niet zijn gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk. Analyses zijn te laat verricht en bevatten tekortkomingen. Beide aspecten dienen in onderlinge samenhang te worden bezien, maar leiden ook afzonderlijk tot een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

[36] Zie voor de eerder genoemde signalen voetnoot 28.
[37] 121132722 - RG COMMENTS.pdf p. 1.

Te laat verrichte analyse

53. De Kansspelautoriteit constateert dat onderstaande handmatige analyse door Optdeck te laat is verricht. Dit blijkt uit het volgende.

54. Aan de beknopte analyse[38] (middels deskresearch) van de vermogenspositie van de speler op [datum] december 2023 gingen de in de tabel[39] vermelde signalen van [datum] november 2023 tot en met [datum] december 2023 vooraf. Gelet op de ernst en de hoeveelheid van die signalen in onderlinge samenhang bezien, was een analyse van het speelgedrag evident eerder geboden. Alleen al de vele en hoge stortingen die vanaf de eerste dag werden gedaan en waarbij op [datum] december 2023 (op de zevende speeldag) zelfs de dagelijkse stortingslimiet van € 10.000,- werd bereikt, noopten tot een dergelijke analyse. Op [datum] december 2023 heeft de speler al netto [bijna € 15.000] gestort. Een dergelijk verlies in acht dagen tijd komt voor een gemiddelde Nederlander neer op circa 6 netto maandsalarissen. Toch kon de speler dit bedrag ongehinderd vergokken terwijl Optdeck op dat moment niet bekend was met de vermogenspositie van de speler. Het was daarom in ieder geval noodzakelijk om al op de eerste speeldag, nadat bijna € 10.000,- door de speler werd gestort, een analyse naar het speelgedrag te verrichten waarbij een onderzoek naar de vermogenspositie van de speler had moeten worden opgestart. Dit gebeurt uiteindelijk pas na acht dagen op [datum] december 2023, wat gelet op het bovenstaande te laat is. Hierdoor heeft de totale nettostorting tot aan die datum nog kunnen oplopen tot [bijna € 15.000] en zijn hoge verliezen geleden voordat Optdeck zich ervan vergewiste of de speler zich een dergelijk speelgedrag kon veroorloven.

55. Door de vermogenspositie van de speler te laat te betrekken bij de analyse van het speelgedrag, is deze niet 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. Dit levert een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk op.

Tekortkomingen in de analyse

56. De Kansspelautoriteit constateert dat de handmatige analyse van Optdeck tekort schiet op de volgende punten.

57. Onder verwijzing naar pagina 51 tot en met 54 van het rapport stelt de Kansspelautoriteit vast dat sprake is van een gebrekkige analyse van de bron van

[38] 123260920 - AML COMMENTS.pdf p. 2.
[39] Zie **Bijlage 4**.

middelen. De speler levert een aantal documenten aan om zijn bron van middelen te onderbouwen. Deze documenten bevatten een groot aantal onregelmatigheden maar worden desondanks (na eerdere weigeringen) geaccepteerd door Optdeck.[40] De onregelmatigheden zijn dusdanig ernstig dat zelfs sprake is van signalen van valsheid in geschrifte (gegevens in de bron van middelen worden aangepast naar een hoger bedrag) en witwassen.[41]

58. Van Optdeck had als grote professionele aanbieder van kansspelen verwacht mogen worden dat zij deze onregelmatigheden, net zoals de toezichthouders van de Kansspelautoriteit, had geconstateerd. Optdeck had nooit de bron van middelen mogen vaststellen op basis van de aangeleverde documenten. Door deze documenten ten onrechte toch te accepteren, kon de speler ondanks de vele eerdere signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving na het vaststellen van de bron van middelen op [datum] december 2023 onverminderd door spelen en maar liefst [ruim € 112.000] verliezen. Ten onrechte werd hierdoor aangenomen dat de speler zijn excessieve speelgedrag kon veroorloven en in de analyse van het speelgedrag konden signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving daarom niet, althans zeker niet *vroegtijdig* onderkend worden.

59. Gelet op bovenvermelde tekortkoming in de door Optdeck verrichte analyse van het speelgedrag, is deze analyse niet gericht op de *vroegtijdige* onderkenning van signalen die kunnen duiden op onmatige deelname aan de door haar georganiseerde kansspelen en risico's op kansspelverslaving. Ook hieruit volgt dat artikel 15 van het Bwrvk is overtreden.

4.2.4.2 Overtreding artikel 18 Bwrvk en 19 Rwrvk (passende interventiemaatregelen)

60. De Kansspelautoriteit constateert dat Optdeck op diverse momenten geen passende interventiemaatregelen heeft getroffen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen, terwijl het speelgedrag hier wel aanleiding toe gaf. Daarmee heeft Optdeck artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk overtreden. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

61. De noodzaak en de verplichting[42] om passende interventiemaatregelen te nemen is gelet op de signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving op

[40] Zie pagina 52 tot en met 54 van het rapport.
[41] Zie pagina 54 van het rapport.
[42] Zie artikel 18, eerste lid, Bwrvk: de analyse als bedoeld in artikel 15 Bwrvk duidt in casu op onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving.

de eerste speeldag al duidelijk.[43] Toch vindt pas op [datum] 2023 (de zevende speeldag) een eerste interventie plaats in de vorm van een pop-up terwijl de speler twee dagen eerder op [datum] 2023 al [ruim € 14.000] heeft verloren.[44] Gelet hierop en op bovengenoemde signalen is de pop-up geen passende interventiemaatregel. De interventiemaatregel is te licht, te laat genomen en onvoldoende afgestemd op onder meer het speelgedrag van de speler.[45] Hetzelfde geldt voor het op [datum] 2023 gestuurde online bericht "zelf-regulatie 1" (on-site message).

62. De Kansspelautoriteit constateert bovendien dat Optdeck na [datum] december 2023 in het geheel geen interventiemaatregelen meer heeft getroffen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen, terwijl het speelgedrag wel noopte tot passende interventiemaatregelen.[46] Er vond zelfs geen (handmatige) analyse van het speelgedrag meer plaats. Ook hieruit volgt dat Optdeck artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk, is overtreden.

4.2.4.1 Overtreding artikel 18 van het Bwrvk (persoonlijk onderhoud)

63. Onderstaande en eerder vermelde signalen[47] in onderlinge samenhang bezien, hadden bij Optdeck al op de eerste speeldag ([datum] november 2023), dan wel uiterlijk op [datum] januari 2024 moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving als bedoeld in artikel 18, tweede lid, van het Bwrvk. Dit klemt temeer nu een groot deel van de signalen zich reeds manifesteerde toen de vermogenspositie van de speler nog niet bekend was. Op basis van dit redelijk vermoeden had Optdeck het gedrag van de speler in een persoonlijk onderhoud met de speler moeten onderzoeken. Dat is niet gebeurd, zodat sprake is van een overtreding van artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk.

64. Het betreft onder meer de volgende signalen die duiden op onmatige deelname en risico's op kansspelverslaving:

- Hoog aantal stortingen, nachtelijk spelen, het verspelen van grote winsten en het continu bereiken van de verlieslimiet;

---

[43] Zie **Bijlage 4**, signalen op [datum] november 2023. Hoge stortingen, zeer veel stortingen, hoge inzetten, hoge limiet qua speelduur, geen verlieslimiet en nachtelijk spelen.
[44] Anders dan Optdeck in bijlage 1 van haar zienswijze stelt, is op [datum]december 2023 nog geen on-site message (standaardbericht via de kansspelinterface) aan de speler verzonden. Dit bericht volgt pas op[datum] december 2023 (zie het dossierstuk 'Onsite Messages 123260920_ Redacted.pdf').
[45] Zie onder randnummer 27. De daargenoemde argumenten tegen de passendheid van de pop-up gelden hier ook, zij het dat vanaf het jaar 2023 volgens Optdeck de top 3 'markers of harm' in de pop-up genoemd worden.
[46] De speler speelt in januari 2024 elke dag en doet ook elke dag meer dan vier stortingen. Ook bereikt hij vanaf januari 2024 binnen de eerste paar dagen van elke maand steeds zijn verlieslimiet van € [xxx.xxx,-]. De speler verliest na [datum] december 2023 in totaal nog [€ 114.000] in een half jaar tijd. Zie **Bijlage 4**.
[47] Zie voor de eerder genoemde signalen voetnoot 43 en 46.

- Op [datum] januari 2024 heeft de speler in tien dagen tijd [bijna € 82.000],- verloren.

4.2.5 Speler 4

4.2.5.1 Overtreding artikel 15 Bwrvk (analyses speelgedrag)

65. De Kansspelautoriteit constateert dat diverse door Optdeck verrichte analyses ten aanzien van het speelgedrag van de speler niet zijn gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk. Analyses zijn te laat verricht en bevatten tekortkomingen. Beide aspecten dienen in onderlinge samenhang te worden bezien, maar leiden ook afzonderlijk tot een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

Te laat verrichte analyse

66. De Kansspelautoriteit constateert dat onderstaande handmatige analyse door Optdeck te laat is verricht. Dit blijkt uit het volgende.

67. Op [datum] 2022, na meer dan een maand spelen, vond een handmatige analyse van het speelgedrag plaats waarbij voor het eerst de vermogenspositie van de speler werd betrokken.[48] Aan deze analyse gingen onder meer de in de tabel vermelde signalen van [datum] augustus 2022 tot en met [datum] september 2022 vooraf.[49] Gelet op de ernst en de hoeveelheid van die signalen in onderlinge samenhang bezien, was een dergelijke analyse evident eerder geboden. Alleen al het signaal op [datum] augustus 2022 (speler bereikt na vijf dagen zijn verlieslimiet van € 17.500,-) noopte tot een dergelijke analyse. Een dergelijk verlies na vijf dagen spelen, komt voor een gemiddelde Nederlander neer op circa zeven netto maandsalarissen. Toch kon de speler dit bedrag ongehinderd vergokken terwijl Optdeck op dat moment niet bekend was met de vermogenspositie van de speler. Hier komt nog bij dat op de eerste speeldag al sprake was van andere signalen, zoals een hoog verlies (€ 5.000,-), het bereiken van de stortingslimiet, een hoog aantal stortingen (6 stortingen, in totaal € 5.000,-) en hoge speellimieten (limiet speelduur 16 uur per dag, stortingslimiet € 5.000,- en geen verlieslimiet door de speler ingesteld). Het was derhalve noodzakelijk om in ieder geval vanaf [datum] augustus 2022, maar strikt genomen al vanaf de eerste speeldag over te gaan tot een analyse van het speelgedrag waarbij ook de vermogenspositie van de speler werd betrokken.[50] Doordat een dergelijke analyse te laat is verricht (meer dan een maand na de

[48] AML COMMENTS.pdf, p.1. Strikt genomen blijkt uit het dossier niet dat deze analyse ook in het kader van verslavingspreventie is meegenomen, deze analyse wordt alleen bij de AML-COMMENTS vermeld en niet bij de RG-COMMENTS.
[49] Zie **Bijlage 5**.
[50] Gelet op de vermelde signalen had in ieder geval de bron van middelen op de eerste speeldag opgevraagd moeten worden.

eerste speeldag, op [datum] 2022), heeft de totale nettostorting tot aan die datum nog kunnen oplopen tot [ruim € 20.000][51] en zijn zeer hoge verliezen[52] geleden voordat Optdeck zich ervan vergewiste of de speler zich een dergelijk speelgedrag kon veroorloven.

68. Door de vermogenspositie van de speler te laat te betrekken bij de analyse van het speelgedrag, is deze niet 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. Dit levert een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk op.

Tekortkomingen in de analyses

69. De Kansspelautoriteit constateert dat de handmatige analyse van Optdeck tekort schiet op de volgende punten

70. In de analyse van de vermogenspositie van de speler op [datum] 2022 registreert Optdeck dat de speler een maandsalaris van [bijna € 3.000] heeft. De speler heeft op dat moment [ruim € 20.000] verloren in iets meer dan een maand tijd. De analisten van Optdeck constateren dat de verliesratio [bijna 60%] (het huidige verlies ten opzichte van het jaarinkomen) is, vinden dat daarmee het verlies gedekt is en besluiten de verlieslimietcap weg te halen. Dat de speler meer dan de helft van zijn jaarsalaris in iets meer dan een maand verliest, had moeten leiden tot het inzicht dat de speler ruim boven zijn macht speelt en had op dat moment in de analyse van het speelgedrag moeten worden meegenomen. Op [datum] 2022 zegt het VP-team echter zelfs nog: "Bron van middelen is binnen, zaak gesloten."

71. Het volgende punt waarop de handmatige analyse van Optdeck tekort schiet, is dat in deze analyse niet wordt onderkend dat onmatig speelgedrag zich kenmerkt door meerdere aspecten buiten de financiële positie van de speler. Naar deze aspecten is niet gevraagd bij de speler en in dat verband is ook relevant dat Optdeck te weinig moeite heeft gedaan om de speler telefonisch te bereiken.[53] Optdeck richt zich ten onrechte enkel op het financiële aspect (de vraag of de speler binnen zijn financiële grenzen blijft), terwijl er van meet af aan al sprake was van vele signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving.

---

[51] Zie **Bijlage 5**.
[52] Zie **Bijlage 5.** Op [datum] 2022 is na slechts 20 dagen spelen al [ruim € 18.000] verloren, waarvan de analist nota bene zelf constateert dat dit een half gemiddeld Nederlands jaarsalaris is. Op [datum] 2022 heeft de speler reeds [bijna 60 %] procent van zijn jaarinkomen verloren. Op [datum] oktober 2022, het eerste moment waaruit kan worden afgeleid dat Optdeck de vermogenspositie van de speler heeft betrokken in een RG-analyse, is reeds [ruim € 23.000] verloren.

[53] Zie het rapport p.65.

72. Gelet op het bovenstaande bevat de analyse van het speelgedrag tekortkomingen waardoor deze niet gericht is op de *vroegtijdige* onderkenning van signalen die kunnen duiden op onmatige deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen en risico's op kansspelverslaving. Ook hieruit volgt dat artikel 15 van het Bwrvk is overtreden.

4.2.5.2 Overtreding artikel 18 Bwrvk en 19 Rwrvk (passende interventiemaatregelen)

73. De Kansspelautoriteit constateert dat Optdeck op diverse momenten geen passende interventiemaatregelen heeft getroffen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen, terwijl het speelgedrag hier wel aanleiding toe gaf. Daarmee heeft Optdeck artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk overtreden. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

74. De noodzaak en de verplichting[54] om passende interventiemaatregelen te nemen is gelet op de signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving op de eerste speeldag al duidelijk.[55] Toch vindt pas na ruim anderhalve maand spelen op [datum] 2022 een eerste interventie plaats in de vorm van een pop-up terwijl de speler dan al [ruim € 22.000] heeft verloren. Opmerkelijk is dat op 20 [datum] 2022 wel eerst zijn verlieslimietcap is weggehaald, waardoor hij ongelimiteerd kon spelen totdat het speelgedrag van speler door het systeem als risicovol werd aangemerkt en er een automatische pop-up werd gestuurd. Dit gebeurde allemaal terwijl bekend was dat het maandsalaris van speler slechts [bijna € 3000] was. Gelet op het voorgaande en op bovengenoemde signalen is de pop-up geen passende interventiemaatregel. De interventiemaatregel is te licht, te laat genomen en onvoldoende afgestemd op onder meer het speelgedrag van de speler.[56] Hetzelfde geldt voor het op [datum] 2022 gestuurde online bericht "zelf-regulatie 1" (on-site message).

75. De op [datum] 2022 genomen interventiemaatregel inzake het instellen van een verlieslimietcap van [ruim € 1.000] is evenmin passend. Reeds op [datum] 2022 werd bekend wat het jaarinkomen van de speler was en dat hij binnen een periode van iets meer dan een maand reeds [bijna 60%] hiervan had verloren. Gelet hierop en op de bovengenoemd signalen omtrent het speelgedrag is deze

[54] Zie artikel 18, eerste lid, Bwrvk: de analyse als bedoeld in artikel 15 Bwrvk duidt in casu op onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving.
[55] Zie voor de signalen op de eerste speeldag onder randnummer 67.
[56] Zie onder randnummer 27. De daargenoemde argumenten tegen de passendheid van de pop-up gelden hier ook.

interventiemaatregel te laat ingezet en te licht[57] waardoor de maatregel niet passend is. Hierdoor kon het gebeuren dat speler [ruim € 23.000] verloor voordat ingegrepen werd.

76. Na de interventie op [datum] 2022 vinden er vijf maanden lang geen interventies plaats, ook al blijft de speler in die periode signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving vertonen.[58] Op [datum] maart 2023 volgt een pop-up zelf-regulatie bij een nettostorting van € 45.790,- en op [datum] maart 2023 wordt bij een nettostorting van [ruim € 50.000] besloten om een online bericht 'zelf-regulatie 1' te sturen.[59] Pas na meer dan zeven maanden spelen, op [datum] 2023, wanneer de speler inmiddels al [ruim € 66.000] heeft verloren, wordt geadviseerd om de speler persoonlijk te bellen. Maar als de speler tot twee keer toe geen tijd heeft en belooft terug te bellen, wordt op [datum] april 2023 genoegen genomen met een WhatsApp-bericht van de speler dat alles ok is. De pop-up en het bericht zijn te laat ingezet en bovendien zijn het te lichte maatregelen. Derhalve zijn het geen passende interventiemaatregelen om kansspelverslaving of onmatige deelname aan kansspelen zo veel mogelijk te voorkomen. Dat de speler heeft verklaard dat hij meer dan een gemiddeld inkomen heeft en dividenduitkeringen ontvangt, doet hier niets aan af. Het voorgestelde telefoongesprek had passend kunnen zijn, maar met het op [datum] april 2023 genoegen nemen met een Whatsappje, mist Optdeck ook deze kans. In een telefoongesprek zouden de grenzen van het speelgedrag van de speler besproken moeten worden in een dialoog, waar dat nu niet het geval is.

77. Na de laatste handmatige interventie (online bericht) op [datum] maart 2023, volgen over een periode van ruim een jaar enkel negen interventies in de vorm van automatische pop-ups, terwijl in deze periode de nettostorting van [ruim € 57.000] naar [ruim € 178.000] gaat, ondanks een tussentijdse grote winst van [€ xxx.xxx,-]. De lijst met signalen wordt in deze periode alleen maar groter en het speelgedrag neemt niet in intensiteit af. Dat het VP-team op [datum] mei 2024 in zijn analyse[60] meent dat speler "Ruim binnen zijn bron van middelen blijft" laat zien dat slechts gekeken wordt naar de financiën van de speler en dat op geen enkel ander aspect van onmatig speelgedrag en kansspelverslaving geïntervenieerd wordt.

---

[57] Gelet op de signalen had (al op een eerder moment) een persoonlijk onderhoud met de speler op zijn plaats geweest en daarnaast is de verlieslimietcap te hoog. Optdeck gaat er ten onrechte vanuit dat de speler zijn gehele jaarsalaris kan vergokken.
[58] Hoog aantal stortingen, bereiken speellimiet en stijging som van de inzetten.
[59] Voor de interventies zie RG-COMMENTS.Pdf. Zie ook Bijlage 1, zienswijze Optdeck, op [datum] 2022 is er volgens Optdeck nog wel contact geweest over de bron van middelen met de speler, was hij responsief en stond hij open voor communicatie.
[60] 121267579 - RG COMMENTS.pdf p. 2.

78. Gelet op het bovenstaande is geen sprake van passende interventiemaatregelen om kansspelverslaving en onmatige deelname aan kansspelen zo veel mogelijk te voorkomen, zodat sprake is van een overtreding van artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid van de Rwrvk.

4.2.5.3 Overtreding artikel 18 Bwrvk (persoonlijk onderhoud)

79. Onderstaande en eerder vermelde signalen[61] in onderlinge samenhang bezien, hadden bij Optdeck al na ruim een maand spelen, op [datum] 2022, dan wel uiterlijk op [datum] 2023 moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving als bedoeld in artikel 18, tweede lid, van het Bwrvk. Dit klemt temeer nu een groot deel van de signalen zich reeds manifesteerde toen de vermogenspositie van de speler nog niet bekend was. Op basis van dit redelijk vermoeden had Optdeck het gedrag van de speler in een persoonlijk onderhoud met de speler moeten onderzoeken. Dat is niet gebeurd, zodat sprake is van een overtreding van artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk.

80. Het betreft onder meer de volgende signalen die duiden op onmatige deelname en risico's op kansspelverslaving:

- De speler bereikt vanaf het moment van openen van zijn account veertien keer zijn maandelijkse verlieslimiet. De interventies van Optdeck hebben hierop geen effect. Het weghalen van de verlieslimietcap stelt de speler zelfs in staat om méér te verliezen in een periode van twee weken.

- Na de laatste handmatige interventie op [datum] maart 2023, wanneer de speler al [ruim € 66.000] heeft verloren, gaat het speelgedrag van de speler onverminderd door en stort de speler vanaf dat moment tot [datum] juni 2024 netto nog [bijna € 112.000] Er wordt op [datum] maart 2023 door het VP-team wél gevraagd om een telefoongesprek, maar dit gesprek vindt niet plaats. Bovendien wordt na twee mislukte contactpogingen door de accounthouder ten onrechte genoegen genomen met het via WhatsApp verzonden antwoord [kort positief antwoord speler].

4.2.6 Speler 5

4.2.6.1 Overtreding artikel 15 Bwrvk (analyses speelgedrag)

81. De Kansspelautoriteit constateert dat diverse door Optdeck verrichte analyses ten aanzien van het speelgedrag van de speler niet zijn gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk. Analyses zijn te laat verricht en bevatten tekortkomingen. Beide aspecten dienen in onderlinge

[61] Zie onder randnummer 67.

samenhang te worden bezien, maar leiden ook afzonderlijk tot een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

Te laat verrichte analyse

82. De Kansspelautoriteit constateert dat onderstaande handmatige analyse door Optdeck te laat is verricht. Dit blijkt uit het volgende.

83. Tot aan de analyse en vaststelling van de vermogenspositie van de speler op [datum] 2022, een periode van ruim twee weken, heeft de speler netto [bijna € 6.000] gestort met meerdere betaalmethoden en speelt hij vrijwel elke dag. Gelet op het feit dat het om een jongvolwassene[62] gaat was een analyse evident eerder geboden en was deze niet 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. Dit levert een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk op.

Tekortkomingen in de analyses

84. De Kansspelautoriteit constateert dat de handmatige analyse van Optdeck tekort schiet op de volgende punten.

85. Op [datum] september 2022 volgt een telefoongesprek, maar dit wordt gevoerd door de accounthouder (accountmanager). Door deze werkwijze van Optdeck vindt dit gesprek niet alleen nodeloos laat plaats,[63] maar doet dit ook de vraag rijzen in hoeverre een onafhankelijke en kritische opstelling in het kader van de zorgplicht, zoals bij het voeren van een persoonlijk onderhoud in de zin van artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk, überhaupt nog mogelijk is.[64] Het is merkbaar dat ook het telefoongesprek van [datum] september 2022 niet gevoerd wordt vanuit VP-perspectief, onder meer omdat de accounthouder aangeeft dat hij vragen móét stellen. De accounthouder neemt snel genoegen met antwoorden en is niet kritisch, daardoor mist hij belangrijke signalen. Zo geeft de speler aan dat als een betaling niet doorkomt, dat hij dan een creditcard gebruikt. De speler geeft ook aan dat hij 's nachts wakker ligt en daarom in de nacht speelt. De speler begint over bonussen die niet doorkomen en blijft ook in het vervolg maar continu klagen over het uitblijven hiervan.[65] In plaats van het signaleren en benoemen van dit

[62] Ten tijde van de inschrijving en een periode daarna was nog sprake van een jongvolwassene.
[63] Zie rapport onder randnummer 72, tweede bulletpoint. De analyse van het speelgedrag loopt daardoor ook nodeloos vertraging op.
[64] Zie randnummer 28 over de rol van de accountmanager die vooral een marketinggerichte incentive heeft.
[65] De speler begint vanaf [datum] 2022 veelvuldig te klagen over uitblijven van bonussen. In de online chatberichten (Contact History Oracle 121150943_Redacted.pdf) ontstaat een 245 pagina's tellende berichtenwisseling die voornamelijk gaat over uitblijven van bonussen en het woord "bonus" valt alleen al 743 keer. Ook in de vier telefoongesprekken gaat het steevast over bonussen. Optdeck lijkt niet tegen speler in te durven gaan en in de ongeveer veertig analyses over de hele periode lijkt het vooral het doel om de

zorgelijke gedrag geeft de accounthouder zelfs een tip hoe de speler het detectiesysteem kan omzeilen.[66] Hier komt nog bij dat Optdeck klaarblijkelijk de behoefte heeft om signalen van het VP-detectiesysteem te onderdrukken.[67] Nu het in casus een jonge speler betreft, is dit alles des te ernstiger.

86. In alle detecties van het automatische VP-systeem komt duidelijk onveranderd naar voren dat er signalen van onmatige deelname zijn, maar Optdeck blijft slechts teruggrijpen op de financiële positie van de speler en de gesprekken met de accounthouder, die zoals blijkt uit het bovenstaande, nu juist relevante signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving mist.

87. Gelet op het bovenstaande bevat de analyse van het speelgedrag tekortkomingen waardoor deze niet gericht is op de vroegtijdige onderkenning van signalen die kunnen duiden op onmatige deelname aan de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen en risico's op kansspelverslaving. Ook hieruit volgt dat artikel 15 van het Bwrvk is overtreden.

4.2.6.2 Overtreding artikel 18 Bwrvk en 19 Rwrvk (passende interventiemaatregelen)

88. De Kansspelautoriteit constateert dat Optdeck op diverse momenten geen passende interventiemaatregelen heeft getroffen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen, terwijl het speelgedrag hier wel aanleiding toe gaf. Daarmee heeft Optdeck artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk overtreden. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

89. De noodzaak en de verplichting[68] om passende interventiemaatregelen te nemen is al vóór de eerste analyse van het speelgedrag op 4 augustus 2022 duidelijk. Dit blijkt uit de jonge leeftijd van de speler in combinatie met de signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving.[69] Toch vindt pas zes dagen later op 10 augustus 2022 een eerste interventie plaats in de vorm van een pop-up en volgt pas een dag later een online bericht zelf-regulatie, terwijl de speler dan al [ruim € 10.000] heeft verloren. De pop-up is geen passende interventiemaatregel nu deze mede gelet op de jonge leeftijd van de speler te licht is, te laat is genomen en onvoldoende is afgestemd op onder meer het speelgedrag van de

---

bonusblokkades weg te halen. De accounthouder zegt op 1 september zelfs tegen speler dat hij niet zo lang op de bonuspagina moet blijven hangen omdat anders het VP-systeem afgaat.
[66] Door niet te lang op een bonuspagina te blijven hangen.
[67] Op [datum] oktober 2022 wordt opgemerkt dat het niet lukt om de automatische detectie te onderdrukken. Zie de nadere toelichting in het rapport onder randnummer 72, derde bulletpoint.
[68] Zie artikel 18, eerste lid, Bwrvk: de analyse als bedoeld in artikel 15 Bwrvk duidt in casu op onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving.
[69] Zie voor de signalen **Bijlage 6**. Het betreft nachtelijk spelen, hoog aantal stortingen, het bereiken van de verlieslimiet, hoge speelfrequentie en het betalen met een creditcard.

speler.[70] Hetzelfde geldt voor het op 11 augustus 2022 gestuurde online bericht zelf-regulatie.

90. Op [datum] augustus 2022 volgt een intern verzoek om de bonusblokkade weg te halen. Speler heeft na de laatste interventie op 11 augustus 2022 echter elke dag gespeeld en de signalen van onmatige deelname zetten onverminderd door. Op 29 augustus 2022 volgt een analyse naar aanleiding van wederom een detectie op het VP-systeem. De detectie schuurt met het verzoek om de bonusblokkade weg te halen. Het telefoongesprek dat op [datum] september 2022 volgt, schiet vanuit het oogpunt van verslavingspreventie tekort en zorgt er zelfs voor dat de bonusblokkade wordt weggehaald.[71] Deze interventie is te licht en daarom niet passend.

91. Na het telefoongesprek van [datum] september 2022 volgen in een periode van vier maanden slechts veertien pop-ups voordat besloten wordt om op [datum] januari 2023 een bericht zelf-regulatie te sturen. Het duurt dan nog meer dan drie maanden, waarin de speler tot een totale nettostorting van [ruim € 126.000] komt, voordat een nieuw telefoongesprek plaatsvindt. In de tussentijd vinden acht te lichte interventies plaats in de vorm van pop-ups en online berichten, maar geen van alle hebben effect op het speelgedrag van speler.

92. Het niveau van het telefoongesprek[72] op [datum] april 2023 is onvoldoende. De accounthouder is het vooral eens met alles wat de speler zegt en stelt suggestieve, gesloten vragen. De accounthouder stelt zich nergens kritisch op en onderkent ook niet dat de speler in zijn antwoorden tekens direct weer terugschiet in klaaggedrag over met name het uitblijven van bonussen. De accounthouder had het speelgedrag en de grenzen daarvan met de speler moet bespreken in een open dialoog en zich kritischer moet opstellen zodat hij belangrijke signalen, zoals het maar blijven klagen over het uitblijven van bonussen, niet had gemist. De interventiemaatregel is te licht en te laat en zorgt er zelfs voor dat in alle volgende analyses het risiconiveau verlaagd wordt.

93. Gelet op het bovenstaande is geen sprake van passende interventiemaatregelen om kansspelverslaving en onmatige deelname aan kansspelen zo veel mogelijk te voorkomen, zodat sprake is van een overtreding van artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk.

4.2.6.3 Overtreding artikel 18 Bwrvk (persoonlijk onderhoud)

[70] Zie onder randnummer 27. De daargenoemde argumenten tegen de passendheid van de pop-up gelden hier ook.
[71] Dat het gesprek uit oogpunt van verslavingspreventie tekortschiet, is uitgelegd onder randnummer 85.
[72] 400000000564885.wav

94. Onderstaande signalen in onderlinge samenhang bezien, hadden bij Optdeck al bij de eerste analyse van het speelgedrag op 4 augustus 2022, dan wel uiterlijk op 11 augustus 2022 moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving als bedoeld in artikel 18, tweede lid, van het Bwrvk. Dit klemt temeer gelet op de jonge leeftijd van de speler en op het feit dat een deel van de signalen zich reeds manifesteerden toen de vermogenspositie van de speler nog niet bekend was.[73] Op basis van dit redelijk vermoeden had Optdeck het gedrag van de speler in een persoonlijk onderhoud met de speler moeten onderzoeken. Dat is niet gebeurd, zodat sprake is van een overtreding van artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk.

95. Het betreft onder meer de volgende signalen die duiden op onmatige deelname en risico's op kansspelverslaving:

- De speler laat vanaf het moment van het openen van zijn account zeer veel signalen van onmatige deelname zien. Een hoog aantal stortingen, nachtelijk spelen, lang en vaak spelen, het meermaals bereiken van de verlieslimiet, verschillende betaalmethoden (waaronder creditcard), herhaaldelijk bonusverzoeken en voortdurend klagen. Detecties op het VP-systeem laten dit ook voortdurend zien. Interventies hebben hierop geen effect;
- Op 11 augustus 2022 volgt uit de handmatige analyse[74] dat de speler gebeld moet worden. Op dat moment heeft de speler [ruim € 10.000] verloren en vertoont hij signalen die tot een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving zouden moeten leiden. Het voorgestelde telefoongesprek had daarom een persoonlijk onderhoud moeten zijn. Dit is niet het geval, het gesprek schiet al te kort als een gewoon verslavingspreventiegesprek en kan al helemaal niet kwalificeren als persoonlijk onderhoud.[75] De Kansspelautoriteit verwijst in dit kader naar hetgeen zij heeft overwogen onder randnummer 85.

4.2.7 Speler 6

4.2.7.1 Overtreding artikel 15 Bwrvk (analyse speelgedrag)

96. De Kansspelautoriteit constateert dat de door Optdeck verrichte (handmatige) analyse ten aanzien van het speelgedrag van de speler niet is gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk. De

[73] Pas op [datum] juli 2022 wordt een enkel loonstrookje gestuurd en op [datum]augustus 2022 volgt een tweede loonstrook. Zie **Bijlage 6**.
[74] 121150943 - RG COMMENTS.pdf p.1
[75] Aan de eisen van artikel 19, eerste lid, aanhef en onder a tot en met d, van de Rwrvk is niet voldaan. Belangrijke signalen worden gemist, zoals het constant klagen over het uitblijven van bonussen. De reactie van de speler op interventies is vaak een klachtenparade over onder meer het uitblijven van bonussen. Gelet op de jonge leeftijd van de speler en diens speelgedrag had de accounthouder zich veel kritischer moeten opstellen, maar in plaats daarvan gaf hij een tip om het VP-detectiesysteem te omzeilen en hief hij een bonusblokade op.

analyse bevat verschillende tekortkomingen welke leiden tot een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

Tekortkomingen in de analyses

97. De Kansspelautoriteit constateert dat de handmatige analyse van Optdeck tekort schiet op de volgende punten.

98. Ten eerste schiet het onderzoek naar de bron van middelen te kort[76], waardoor niet, althans pas veel te laat duidelijk wordt of de speler zich zijn excessieve speelgedrag wel kan veroorloven en waardoor tot dat moment ook geen adequate inschatting kan worden gemaakt omtrent de vraag of sprake is van onmatige speelgedrag en risico's op kansspelverslaving. Dit terwijl sprake is van een relatief jonge speler en van signalen die duiden op onmatige deelname en risico's op kansspelverslaving, zoals onder meer hoge speellimieten (stortingslimiet, limiet speelduur en verlieslimiet), een zeer hoog aantal stortingen en het bereiken van de verlieslimiet.

99. Ten tweede registreert Optdeck op [datum] 2022[77] op basis van een telefoongesprek[78] dat de speler erg vermogend is en speelt voor zijn plezier. Hij wil een verlieslimiet van € 25.000,-. De analyse van dit gesprek is echter te summier. In het gesprek geeft de speler aan dat hij al 10-20 keer op gesprek is geweest bij een andere aanbieder van online kansspelen en de vragen in het gesprek zijn gesloten. Hierdoor is er geen daadwerkelijke ruimte voor een gesprek over het speelgedrag van de speler en wordt te snel aangenomen dat de speler speelt voor zijn plezier.

100. Gelet op het bovenstaande tekortkomingen is de analyse van het speelgedrag niet 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. Ook hieruit volgt dat artikel 15 van het Bwrvk is overtreden.

---

[76] Optdeck doet pas veel te laat nader onderzoek naar de onttrekkingen uit het bedrijf van de speler en de verliezen bij andere aanbieders. Op [datum] 2023, wanneer de speler de drempelwaarde overschrijdt en in totaal [> € 150.000] netto gestort heeft, concludeert Optdeck dat het speelgedrag niet is veranderd en dat het inkomen van de speler veel hoger is dan dit en wordt er geen actie ondernomen. Op dat moment schiet de analyse tekort. Optdeck registreert tegelijkertijd dat de speler zijn terugkerende inkomen rond de € 60.000,- per jaar ligt en gaat niet meer in op de eerdere overwegingen omtrent verliezen bij andere aanbieders en het onttrekken van vermogen aan het eigen bedrijf. Voor nadere details verwijst de Kansspelautoriteit naar het rapport onder randnummer 81, eerste bulletpoint.
[77] 121207110 - RG COMMENTS.pdf p. 1.
[78] 400000000464196.wav.

4.2.7.2 Overtreding artikel 18 Bwrvk en 19 Rwrvk (passende interventiemaatregelen)

101. De Kansspelautoriteit constateert dat Optdeck op diverse momenten geen passende interventiemaatregelen heeft getroffen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen, terwijl het speelgedrag hier wel aanleiding toe gaf. Daarmee heeft Optdeck artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk overtreden. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

102. De noodzaak en de verplichting[79] om passende interventiemaatregelen te nemen is gelet op de signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving[80] al voor de eerste analyse van het speelgedrag op [datum] 2022 (derde speeldag) duidelijk. Toch vindt pas na bijna twee maanden spelen op [datum] 2022 een eerste interventie plaats in de vorm van pop-up zelfregulatie, terwijl de speler dan al meer dan netto [ruim € 27.000] heeft gestort.[81] Een pop-up zelfregulatie is geen passende interventiemaatregel nu deze mede gelet op de relatief jonge leeftijd van de speler te licht is, te laat is genomen en onvoldoende is afgestemd op onder meer het speelgedrag van de speler.[82]

103. Er word op 18 oktober 2022 door Optdeck een onsite message[83] naar de speler gestuurd met het advies tot zelfregulatie, omdat de speler op dat moment in totaal netto [ruim € 51.000] gestort heeft, maar daarna vinden er geen interventies meer plaats. De speler komt nog wel een aantal keren in beeld bij Optdeck, maar op dat moment wordt telkens gerefereerd aan de bron van inkomsten die het speelgedrag kan verklaren en wordt geconstateerd door Optdeck dat het speelgedrag niet toeneemt. De Kansspelautoriteit constateert dat het speelgedrag ook na 18 oktober 2022 wel signalen bevat op grond waarvan Optdeck met de speler in gesprek had moeten gaan. Zo zijn er in heel 2023 in totaal 33 dagen waarop de speler meermaals per dag stortingen verricht (tussen de vier en twaalf keer op een dag, zie **Bijlage 7**). In 2024 is dat in het eerste halfjaar (tot [datum] juni 2024) opnieuw op 15 dagen het geval. Deze observatie staat los van de vraag

---

[79] Zie artikel 18, eerste lid, Bwrvk: de analyse als bedoeld in artikel 15 Bwrvk duidt in casu op onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving.
[80] Zie voor de signalen **Bijlage 7**. Het betreft onder meer hoge speellimieten (stortingslimiet, limiet speelduur en verlieslimiet), een zeer hoog aantal stortingen en het bereiken van de verlieslimiet. Voorts verliest de speler op de eerste speeldag al direct het gehele bedrag dat hij heeft gestort. Dit betreft een hoog bedrag van [ruim € 4000] en is eveneens een relevant signaal.
[81] Op [datum] 2022 was dit bedrag al bereikt, zie **Bijlage 7.** Op [datum] is er al [bijna € 39.000],- gestort.
[82] Zie onder randnummer 27. De daargenoemde argumenten tegen de passendheid van de pop-up gelden ook voor het online bericht dat Optdeck blijkens bijlage 1 van haar zienswijze nog heeft verstuurd op 30 september 2022.
[83] 121207110 – RG COMMENTS' , p. 1-2. Deze (2e) interventie op 18 oktober 2022 in de vorm van een onsite message is evenmin passend. Dit om dezelfde redenen als de eerste interventie op [datum] 2022 en vanwege het feit dat in de tussentijd het verlies (nettostorting) enorm is opgelopen.

of de speler zijn speelgedrag wel kan veroorloven en duidt er in de ogen van de Kansspelautoriteit op dat de speler moeite heeft met stoppen. Concreter is het patroon in zowel 2023 als in 2024 dat de speler op één dag meermaals stort, daarna een groter bedrag weer opneemt en later weer opnieuw stort. Dit patroon wijst erop dat de speler na zijn geld te hebben opgenomen niet lang kan wachten en toch weer besluit nieuwe gelden te storten.

104. Ook wanneer uit het onderzoek naar de bron van middelen wordt geconcludeerd dat de speler zich zijn speelgedrag kan veroorloven, neemt dit niet weg dat over de gehele periode van 2023 nog meermaals signalen van onmatige deelname te zien zijn in de vorm van de vele stortingen per dag (zie **Bijlage 7**). Optdeck heeft hier verzuimd om passende interventiemaatregelen te treffen.

105. Gelet op het bovenstaande is geen sprake van passende interventiemaatregelen om kansspelverslaving en onmatige deelname aan kansspelen zo veel mogelijk te voorkomen, zodat sprake is van een overtreding van artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk.

4.2.8 Speler 7

4.2.8.1 Overtreding artikel 15 Bwrvk (analyse speelgedrag)

106. De Kansspelautoriteit constateert dat de door Optdeck verrichte analyse ten aanzien van het speelgedrag van de speler te laat is verricht en daarmee niet is gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk. Dit levert een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk op. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

Te laat verrichte analyse

107. De Kansspelautoriteit constateert dat onderstaande handmatige analyse door Optdeck te laat is verricht. Dit blijkt uit het volgende.

108. Aan de zeer beknopte (AML)-analyse[84] op [datum] 2022 die slechts beperkt verband houdt met de vermogenspositie van de speler, gingen de in de tabel[85] vermelde signalen van [datum] september 2022 tot en met [datum] september 2022 vooraf. Gelet op de ernst en de hoeveelheid van die signalen in onderlinge samenhang bezien, was een analyse van het speelgedrag evident eerder geboden. De eerste analyse van het speelgedrag (*in het kader van verslavingspreventie, de*

[84] 121414359 - AML COMMENTS.pdf p.1. Het betreft slechts een onderzoek in openbare bronnen waaruit enkel blijkt dat de speler [financiële en bedrijfsmatige informatie over de speler]. Dit zegt nog niets over de bron van middelen van de speler die pas later wordt opgevraagd. Uit het dossier blijkt niet dat deze analyse ook in het kader van verslavingspreventie is meegenomen, deze analyse wordt alleen bij de AML-COMMENTS vermeld en niet bij de RG-COMMENTS.
[85] Zie **Bijlage 8**.

RG-analyse) vindt pas na bijna twee maanden spelen plaats op [datum] november 2022. Alleen al de vele signalen vanaf de eerste speeldag[86] en het op [datum] 2022 (na twee weken spelen) bereiken van de standaard verlieslimiet van € 17.500,-, noopten tot een dergelijke analyse. Toch kon de speler dit bedrag ongehinderd vergokken terwijl Optdeck op dat moment niet bekend was met de vermogenspositie van de speler. Het was daarom in ieder geval noodzakelijk om op dat moment een analyse van het speelgedrag te verrichten waarbij een onderzoek naar de vermogenspositie van de speler had moeten worden opgestart. Dit gebeurt uiteindelijk pas na bijna twee maanden spelen op [datum] 2022[87], wat gelet op het bovenstaande te laat is. Hierdoor heeft de totale nettostorting tot aan die datum nog kunnen oplopen tot [ruim € 39.000] en zijn hoge verliezen geleden voordat Optdeck zich ervan vergewiste of de speler zich een dergelijk speelgedrag kon veroorloven.

109. Door de vermogenspositie van de speler te laat te betrekken bij de analyse van het speelgedrag, is deze niet 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. Dit levert een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk op.

4.2.8.2 Overtreding artikel 18 Bwrvk en 19 Rwrvk (passende interventiemaatregelen)

110. De Kansspelautoriteit constateert dat Optdeck op diverse momenten geen passende interventiemaatregelen heeft getroffen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen, terwijl het speelgedrag hier wel aanleiding toe gaf. Daarmee heeft Optdeck artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk overtreden. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

111. De noodzaak en de verplichting[88] om passende interventiemaatregelen te nemen is gelet op de signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving binnen de eerste twee speelweken al duidelijk.[89] Hierbij weegt de Kansspelautoriteit ook mee dat de vermogenspositie van de speler op dat moment nog niet bekend was en hij al een fors verlies had geleden. Ondanks dat op dat moment ([datum] 2022) wel een eerste interventie plaatsvond in de vorm van een online bericht (onsite message) is bij een degelijke interventie gelet op bovengenoemde signalen geen sprake van een passende interventiemaatregel. De

[86] Zie **Bijlage 8**. Hoge speellimieten (speelduur, stortingslimiet), bereiken verlieslimiet, hoge stortingen, hoge inzetten.
[87] De bron van middelen werd pas opgevraagd op deze datum. Zie in dit verband ook voetnoot 84.
[88] Zie artikel 18, eerste lid, Bwrvk: de analyse als bedoeld in artikel 15 Bwrvk duidt in casu op onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving.
[89] Zie voetnoot 86 en het rapport onder randnummer 89, eerste bulletpoint.

interventiemaatregel is te licht en onvoldoende afgestemd op onder meer het speelgedrag van de speler.[90]

4.2.9 Speler 8

4.2.9.1 Overtreding artikel 15 Bwrvk (analyses speelgedrag)

112. De Kansspelautoriteit constateert dat de door Optdeck verrichte analyse ten aanzien van het speelgedrag van de speler tekort schiet en daarmee niet is gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk. Dit levert een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk op. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

Tekortkoming in de analyse

113. De Kansspelautoriteit constateert dat de handmatige analyse van Optdeck tekort schiet op het volgende punt.

114. Onder verwijzing naar hetgeen overwogen onder randnummer 95 van het rapport stelt de Kansspelautoriteit vast dat sprake is van een gebrekkige analyse van de bron van middelen die resulteert in een tekortschietende analyse van het speelgedrag.

115. Samengevat weergeven concludeert de Kansspelautoriteit dat het rekeningoverzicht van de speler enkel een daadwerkelijk nettosalaris van circa [ruim € 6000] per maand laat zien op de privérekening van de speler (XX1). Dit is tevens *de enige rekening* vanwaar de speler gelden overmaakt naar kansspelaanbieders. Uit de transacties kan niet worden opgemaakt of de speler ook nog spaargeld heeft, maar in ieder geval staat dit inkomen in geen enkele verhouding tot het door Optdeck berekende inkomen van meer dan 1,1 miljoen euro per jaar.

116. Dat Optdeck opmerkt dat er naast het vaste salaris van circa [ruim € 6.000] ook veel extra gelden uit het bedrijf van de speler worden onttrokken doet aan het bovenstaande niets af. Dit zijn immers slechts incidentele boekingen waarvan niet gesteld kan worden dat deze een terugkerend netto-inkomen vormen. Incidenteel onttrokken bedragen extrapoleren naar een jaarinkomen is derhalve niet juist en schetst opnieuw een ruimer beeld van het inkomen dan daadwerkelijk kan worden vastgesteld op basis van de aangeleverde informatie.

[90] Zie onder randnummer 27. De daargenoemde argumenten tegen de passendheid van de pop-up gelden hier ook voor de onsite message.

117. Door deze gebrekkige analyse van de bron van middelen kon de speler ondanks de signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving[91] ook na het vaststellen van de bron van middelen bij de analyse van het speelgedrag op 14 december 2022 onverminderd doorgaan met spelen, hoge stortingslimieten blijven hanteren en binnen een periode van nog geen half jaar meer dan € 100.000,- verliezen.[92] Ten onrechte werd hierdoor aangenomen dat de speler zijn excessieve speelgedrag kon veroorloven en in de analyse van het speelgedrag konden signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving daarom niet, althans zeker niet vroegtijdig onderkend worden. De gebrekkige analyse van de bron van middelen werkt door in alle latere analyses nu telkens ten onrechte wordt uitgegaan van een veel te hoog inkomen van de speler.[93]

118. Gelet op bovenvermelde tekortkoming in de door Optdeck verrichte analyse van het speelgedrag, is deze analyse niet gericht op de *vroegtijdige* onderkenning van signalen die kunnen duiden op onmatige deelname aan de door haar georganiseerde kansspelen en risico's op kansspelverslaving. Hieruit volgt dat artikel 15 van het Bwrvk is overtreden.

4.2.9.2 Overtreding artikel 18 Bwrvk en 19 Rwrvk (passende interventiemaatregelen)

119. De Kansspelautoriteit constateert dat Optdeck op diverse momenten geen passende interventiemaatregelen heeft getroffen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen, terwijl het speelgedrag hier wel aanleiding toe gaf. Daarmee heeft Optdeck artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk overtreden. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

120. De noodzaak en de verplichting[94] om passende interventiemaatregelen te nemen is gelet op de signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving binnen de eerste drieënhalve week spelen al duidelijk.[95] Hierbij weegt de Kansspelautoriteit mee dat de vermogenspositie van de speler tot op dat moment ([datum] 2022) nog niet bekend was en hij al een fors verlies had geleden. Ondanks dat na drie weken spelen op [datum] 2022 wel een eerste interventie plaatsvond in de vorm van een pop-up zelfregulatie, is bij een degelijke interventie gelet op bovengenoemde signalen en de op dat moment nog onbekende vermogenspositie van de speler geen sprake van een passende

---

[91] Zie **Bijlage 9.** Hoge speellimieten, zeer veel hoge stortingen, veel spelen, nachtelijk spelen, het (meermaals) bereiken van de verlieslimiet.
[92] Zie onder randnummer 95 van het rapport, tweede bulletpoint.
[93] In '121729818 - AML COMMENTS.pdf' en '121729818 - RG COMMENTS.pdf'
[94] Zie artikel 18, eerste lid, Bwrvk: de analyse als bedoeld in artikel 15 Bwrvk duidt in casu op onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving.
[95] Zie voetnoot 91.

interventiemaatregel. De interventiemaatregel is te licht en onvoldoende afgestemd op onder meer het speelgedrag van de speler.[96]

121. Daarnaast werkt ook de hierboven besproken onjuiste vaststelling van de vermogenspositie op [datum] 2022 door in de nadien genomen interventiemaatregelen. Doordat in de analyse van het speelgedrag ten onrechte wordt uitgegaan van een veel te hoog inkomen van de speler worden de door Optdeck vastgestelde en bijgestelde verlieslimieten op respectievelijk [datum] 2022 en [datum] 2023 te hoog vastgesteld[97], waardoor dit geen passende interventiemaatregelen zijn om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen.

122. Voorts is in het kader van het ontbreken van passende interventiemaatregelen het volgende relevant. Optdeck registreert op [datum] 2023 dat zij de speler telefonisch heeft gesproken.[98] Tussen [datum] november 2022 en [datum] december 2022 heeft de speler [ruim € 4.000] gestort. Vanaf december 2022 tot en met [datum] januari 2023 is dit opgelopen naar [ruim € 17.000]. Op de dag van het telefoongesprek ([datum] 2023) is het totaal van de nettostortingen zelfs opgelopen tot [ruim € 67.000]. De nettostortingen van de speler nemen hiermee in relatief korte tijd sterk toe. Nog los van het onjuiste beeld dat Optdeck heeft van de vermogenspositie van de speler, kan dit een signaal van onmatige deelname aan kansspelen of een risico op kansspelverslaving zijn. Bovendien zijn er veel andere signalen van onmatige deelname, zoals nachtelijk spelen en veel stortingen op één dag.

123. In het telefoongesprek[99] worden enkel twee gesloten vragen gesteld over of de speler speelt voor zijn plezier en of hij problemen ervaart met het spelen op de site. De reden van het stellen van deze vragen wordt niet kenbaar gemaakt in het gesprek. Bovendien kan de speler op de vragen slechts kort ' Ja' en 'Nee' antwoorden, wat hij ook doet. Daarna wordt in het gesprek gevraagd of Optdeck de speler mag benaderen voor acties/promoties, wat niets van doen heeft met verslavingspreventie maar slechts met marketing.

124. De conclusie die Optdeck uit het telefoongesprek trekt, is dat de speler heeft bevestigd voor zijn plezier te spelen en geen problemen ervaart. De aanleiding voor dit telefoongesprek is hier overigens niet geregistreerd.[100] Verder treft Optdeck afgezien van een aantal pop-up’s geen interventiemaatregelen meer. De

[96] Zie onder randnummer 27. De daargenoemde argumenten tegen de passendheid van de pop-up gelden hier ook.
[97] Zie het rapport onder randnummer 97, eerste en derde bulletpoint.
[98] 121729818 - RG COMMENTS.pdf, p. 1.
[99] 400000000541640.wav.
[100] 121729818 - RG COMMENTS.pdf, p. 1.

speler kan dus doorgaan met spelen zoals hij voor de RG-call ook deed. In minder dan een half jaar tijd kan het verlies daarna met meer dan € 100.000,- oplopen.

125. Gezien het feit dat Optdeck een onjuist beeld heeft van de vermogenspositie van de speler en de speler reeds veel geld heeft gestort op het moment van het telefoongesprek, Optdeck de speler tijdens het gesprek slechts zeer summier bevraagt over diens speelgedrag en na het gesprek verder geen adequate maatregelen meer oplegt, maakt dat dit telefoongesprek onvoldoende is afgestemd op het speelgedrag van de speler en daarmee geen passende interventiemaatregel is om onmatige deelname en kansspelverslaving zo veel mogelijk te voorkomen.

126. Gelet op het bovenstaande is geen sprake van passende interventiemaatregelen om kansspelverslaving en onmatige deelname aan kansspelen zo veel mogelijk te voorkomen, zodat sprake is van een overtreding van artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk.

4.2.9.3 Overtreding artikel 18 Bwrvk (persoonlijk onderhoud)

127. Onderstaande signalen en eerder vermelde signalen[101] in onderlinge samenhang bezien, hadden bij Optdeck al na ruim drie weken spelen, op [datum] 2022, dan wel uiterlijk op [datum] 2023 moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving als bedoeld in artikel 18, tweede lid, van het Bwrvk. Dit klemt temeer nu de signalen zich reeds manifesteerden toen de vermogenspositie van de speler nog niet bekend was, dan wel onjuist was vastgesteld. Op basis van dit redelijk vermoeden had Optdeck het gedrag van de speler in een persoonlijk onderhoud met de speler moeten onderzoeken. Dat is niet gebeurd, zodat sprake is van een overtreding van artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk.

128. Het betreft onder meer de volgende signalen die duiden op onmatige deelname en risico's op kansspelverslaving:

- De speler heeft binnen twee weken na zijn registratie reeds [ruim € 15.000] netto gestort. Op [datum] 2023 komt de speler bij de afdeling verslavingspreventie in beeld vanwege het overschrijden van de dagelijkse stortingslimiet van € 5.000,-. Wanneer de speler op [datum] februari 2023 opnieuw in beeld[102] is gekomen, heeft de speler [ruim € 27.000] extra verloren. Er is in het algemeen een trend te zien dat de speler steeds meer geld stort. Tussen [datum] november 2022 en [datum] januari 2023 stort de speler netto [ruim € 17.000]. Op de dag dat Optdeck een

[101] Zie voetnoot 91.
[102] 121729818 - RG COMMENTS.pdf p.1

telefoongesprek[103] met de speler voert (datum 2023) is het totaal opgelopen tot [ruim € 67.000].[104]

129. Volledigheidshalve wijst de Kansspelautoriteit erop dat bovengenoemd telefoongesprek op [datum] 2023 niet voldoet aan de vereisten van een persoonlijk onderhoud. Optdeck noemt dit telefoongesprek een RG-call. In het gesprek worden enkel twee gesloten vragen gesteld over of de speler speelt voor zijn plezier en of hij problemen ervaart met het spelen op de site. De reden van het stellen van deze vragen wordt niet kenbaar gemaakt in het gesprek. Bovendien kan de speler op de vragen slechts kort 'Ja' en 'Nee' antwoorden, wat hij ook doet. Daarna wordt in het gesprek nog gevraagd of Optdeck de speler mag benaderen voor acties/promoties, wat zoals gezegd niets van doen heeft met verslavingspreventie, maar slechts met marketing. De speler wordt niet gewezen op zijn speelgedrag en Optdeck onderzoekt onvoldoende of de speler door onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan zijn naasten. Er wordt evenmin ingegaan op de gevolgen van de deelname aan kansspelen voor de financiële situatie van de speler, diens gezinssituatie, diens gezondheid en diens werksituatie.

4.2.10 Speler 9

4.2.10.1 Overtreding artikel 15 Bwrvk (analyses speelgedrag)

130. De Kansspelautoriteit constateert dat diverse door Optdeck verrichte analyses ten aanzien van het speelgedrag van de speler niet zijn gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk. Analyses zijn te laat verricht en bevatten tekortkomingen. Beide aspecten dienen in onderlinge samenhang te worden bezien, maar leiden ook afzonderlijk tot een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

Te laat verrichte analyses

131. De Kansspelautoriteit constateert dat onderstaande handmatige analyse te laat is verricht. Dit blijkt uit het volgende.

132. Op [datum] 2023, ruim anderhalve maand na de eerste speeldag, vond een handmatige analyse van het speelgedrag plaats waarbij voor het eerst de vermogenspositie van de speler werd betrokken.[105] Aan deze analyse gingen onder

[103] 400000000541640.wav
[104] 121729818 - Transactions history.xlsx
[105] AML COMMENTS.pdf, p.1. Op [datum] 2023 heeft wel een onderzoek in openbare bronnen plaatsgevonden, maar daaruit kon slechts een *inschatting* van *mogelijk* inkomen plaatvinden en dit zegt niets over de bron van middelen waarmee de transacties bij Optdeck zijn verricht. Bovendien blijkt uit het dossier niet dat deze analyse ook in het kader van verslavingspreventie is meegenomen, deze analyse wordt alleen bij de AML-COMMENTS vermeld en niet bij de RG-COMMENTS.

meer de in de tabel vermelde signalen van [datum] december 2022 tot en met [datum] januari 2023 vooraf.[106] Gelet op de ernst en de hoeveelheid van die signalen in onderlinge samenhang bezien, was een dergelijke analyse evident eerder geboden. Alleen al het signaal op [datum] 2022 (speler heeft twee dagen na het aanmaken van zijn account reeds netto [ruim € 6.000] gestort) noopte tot een dergelijke analyse. Een dergelijk verlies na twee dagen spelen, komt voor een gemiddelde Nederlander neer op ongeveer tweeëneenhalf netto maandsalarissen. Toch kon de speler dit bedrag ongehinderd vergokken terwijl Optdeck op dat moment niet bekend was met de vermogenspositie van de speler. Hier komt nog bij dat vanaf de eerste speeldag al sprake was van andere signalen, zoals een hoog verlies (op de eerste speeldag binnen [ruim 30] minuten al [bijna € 1000] en op [datum] januari 2023 al [bijna € 10.000]), een hoog aantal stortingen (meermaals 4 à 5 stortingen van € 500,- per dag) en hoge speellimieten (limiet speelduur 12 uur, stortingslimiet € 2.500,- per dag en geen verlieslimiet door de speler ingesteld). Het was derhalve noodzakelijk om in ieder geval vanaf [datum] januari 2022,[107] maar strikt genomen al vanaf de tweede speeldag over te gaan tot een analyse van het speelgedrag waarbij ook de vermogenspositie van de speler werd betrokken.[108] Doordat een dergelijke analyse te laat is verricht (ruim anderhalve maand na de eerste speeldag), heeft de totale nettostorting tot aan die datum nog fors kunnen oplopen en zijn zeer hoge verliezen geleden (bijna € 19.000,- op [datum] februari 2023) voordat Optdeck zich ervan vergewiste of de speler zich een dergelijk speelgedrag kon veroorloven.

133. Door de vermogenspositie van de speler te laat te betrekken bij de analyse van het speelgedrag, is deze niet 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. Dit levert een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk op.

Tekortkomingen in de analyses

134. De Kansspelautoriteit constateert dat de handmatige analyse van Optdeck tekort schiet op de volgende punten.

135. Uit het onderzoek in openbare bronnen op [datum] 2023[109] registreert Optdeck dat de speler een *geschat* jaarsalaris van [€ xx.xxx,-] heeft. Optdeck registreert dat de speler [bijna € 10.000] heeft gestort binnen vijf weken en dat de speler over een salaris beschikt dat dit kan dekken. Wanneer het geschatte jaarinkomen door

[106] Zie **Bijlage 10**.
[107] Nettostorting was toen al hoger dan € 10.000,- en er hadden al zeer veel (hoge) stortingen plaatsgevonden.
[108] Gelet op de vermelde signalen had in ieder geval de bron van middelen op de tweede speeldag opgevraagd moeten worden toen al meer dan € 6.000,- netto gestort was, wat al meer is dan twee mediane maandsalarissen.
[109] Zie ook voetnoot 105.

twaalf wordt gedeeld, zou de speler naar schatting per maand circa [€ x.xxx,-] te besteden hebben. Dat is [€ x.xxx,-] in vijf weken. Dat betekent dat de speler in de vijf weken sinds zijn registratie meer heeft verspeeld dan hij in die periode heeft verdiend, als wordt uitgegaan van het *geschatte* jaarsalaris zoals Optdeck het vaststelt. Optdeck relateert het verlies van de speler dus aan het geschatte jaarsalaris en niet aan het (geschatte) salaris dat hij daadwerkelijk in vijf weken kan verdienen. Door te kijken naar het (geschatte) jaarsalaris en niet in te grijpen bij dergelijk hoge stortingen, maakt Optdeck het mogelijk dat de speler meer kan storten dan hij daadwerkelijk in dezelfde periode kan verdienen. Hierbij laat de Kansspelautoriteit dan nog buiten beschouwing dat de speler in de praktijk slechts een deel van zijn besteedbare inkomen aan kansspelen kan besteden, omdat de speler ook vaste lasten heeft.

136. Hetzelfde geldt voor de analyses van 3 augustus 2023, 14 november 2023, 15 januari 2024, 7 maart 2024 en 14 mei 2024. Ten overvloede kan worden opgemerkt dat de verliezen vanaf 2024 wel zijn geleden in meer dan twaalf maanden tijd, dus dat er vanaf dat moment wel met een volledig jaarsalaris gerekend mocht worden. Dit doet echter niet af aan de vaststelling dat de inkomsten op de afschriften niet als netto jaarsalaris gerekend hadden mogen worden en Optdeck dus niet van een totaalbedrag van [€ xxx.xxx,-] als netto jaarsalaris had mogen uitgaan.

137. Gelet op de bovenstaande tekortkomingen in de analyse van het speelgedrag gaat Optdeck aanvankelijk (tot en met [datum] februari 2023) uit van een op basis van openbare bronnen *geschat* inkomen, dat ook nog eens *te hoog* is vastgesteld. Ook daarna blijft Optdeck uitgaan van een te hoog inkomen. De relevantie en het gewicht van signalen, zoals het zeer grote aantal stortingen en de hoge verliezen, kunnen daardoor niet adequaat worden vastgesteld of ingeschat. Hierdoor is de analyse van het speelgedrag niet 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. Ook hieruit volgt dat artikel 15 van het Bwrvk is overtreden.

4.2.10.2 Overtreding artikel 18 Bwrvk en 19 Rwrvk (passende interventiemaatregelen)

138. De Kansspelautoriteit constateert dat Optdeck op diverse momenten geen passende interventiemaatregelen heeft getroffen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen, terwijl het speelgedrag hier wel aanleiding toe gaf. Daarmee heeft Optdeck artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk overtreden. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

139. De noodzaak en de verplichting[110] om passende interventiemaatregelen te nemen is gelet op de signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving binnen de eerste maand spelen al duidelijk.[111] Hierbij weegt de Kansspelautoriteit mee dat de vermogenspositie van de speler tot op dat moment nog niet bekend was, terwijl hij toen al een fors verlies (van bijna 4 mediane netto maandsalarissen) had geleden.

140. Daarnaast werkt ook de hierboven besproken onjuiste vaststelling van de vermogenspositie op 18 januari 2023 door in de nadien genomen interventiemaatregelen. Doordat in de analyse van het speelgedrag ten onrechte wordt uitgegaan van een te hoog inkomen van de speler worden de verlieslimieten op respectievelijk [datum] februari 2023 en [datum] juni 2023 te hoog vastgesteld[112], waardoor dit mede gelet op de vele en hoge stortingen en het meermaals bereiken van de verlieslimiet, geen passende interventiemaatregelen zijn om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen.

141. Volledigheidshalve merkt de Kansspelautoriteit nog op dat de pop-up van 8 maart 2023 en de onsite message 'zelfregulatie 1' van 12 maart 2023 in casu geen passende interventiemaatregelen zijn. Deze zijn te laat genomen, te licht en voldoen niet aan alle eisen van artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk.[113]

4.2.10.3 Overtreding artikel 18 Bwrvk (persoonlijk onderhoud)

142. Onderstaande signalen en eerder vermelde signalen[114] in onderlinge samenhang bezien, hadden bij Optdeck al na ruim drie weken spelen, op [datum] 2023, dan wel uiterlijk op [datum] juni 2024 moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving als bedoeld in artikel 18, tweede lid, van het Bwrvk. Dit klemt temeer nu een deel van de signalen zich reeds manifesteerden toen de vermogenspositie van de speler nog niet bekend was, dan wel onjuist vastgesteld. Op basis van dit redelijk vermoeden had Optdeck het gedrag van de speler in een persoonlijk onderhoud met de speler moeten

---

[110] Zie artikel 18, eerste lid, Bwrvk: de analyse als bedoeld in artikel 15 Bwrvk duidt in casu op onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving.
[111] Zie onder randnummer 132.
[112] Zie het rapport onder randnummer 106, onder a en b.
[113] Gelet op de signalen die duiden op onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving hadden dergelijke maatregelen al binnen de eerste maand na registratie genomen moeten worden, temeer omdat toen de vermogenspositie van de speler nog niet bekend was. Daarna is deze vermogenspositie onjuist vastgesteld waardoor werd uitgegaan van een te hoog inkomen van de speler wat ook als gevolg heeft dat de maatregelen te laat en te licht zijn. Zie verder onder randnummer 27. De daargenoemde argumenten tegen de passendheid van de pop-up gelden hier ook, tevens voor de 'onsite message', zij het dat vanaf het jaar 2023 volgens Optdeck de top 3 'markers of harm' in de pop-up genoemd worden.

[114] Zie onder randnummer 132. Bij de daargenoemde signalen komen later ook nog signalen als het meermaals bereiken van de speellimiet en het grote aantal speeldagen.

onderzoeken. Dat is niet gebeurd, zodat sprake is van een overtreding van artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk.

143. Het betreft onder meer de volgende signalen die duiden op onmatige deelname en risico's op kansspelverslaving:

- De speler speelt in [maand] 2023 in totaal 24 dagen, waar dit er in januari 2023 nog maar 17 waren. Op [datum] en [datum] februari 2023 stort hij vier keer per dag zonder tussentijdse opnames.
- De mail[115] op [datum] maart 2023 van Optdeck met het advies tot zelfregulatie leidde daarnaast onvoldoende tot een afname van het speelgedrag. In de maanden daarop speelt de speler 23 dagen (maart), 22 dagen (april) en 29 dagen (mei) per maand. Op [datum] mei 2023 stort hij vier keer op één dag en het totale netto gestorte bedrag loopt in die tijd op tot [> € 100.000] op [datum] juli 2023, waarbij uit de aangeleverde documentatie niet kan worden opgemaakt of de speler zich dit kan veroorloven.
- In die periode bereikt de speler regelmatig zijn verlieslimiet van [€ xx.xxx,-] per maand (op [datum] maart 2023, op [datum] mei 2023 en [datum] juni 2023 en later dat jaar weer op [datum] oktober 2023 en [datum] november 2023).
- Op [datum] januari 2024 wordt de verlieslimiet verlaagd naar [€ xx.xxx,-] per maand[116]. Deze nieuwe limiet bereikt de speler in de vier maanden daarna elke keer ([datum] januari, [datum] februari, [datum] maart en [datum] april 2024). Hij stort daarnaast op sommige dagen vier keer per dag ([datum], [datum] en [datum] februari 2024).
- In maart 2024 is de som van zijn inzetten twee maanden op rij met 25% gestegen en op [datum] juni 2024 stort de speler wederom vier keer op één dag.

4.2.11 Speler 10

4.2.11.1 Overtreding artikel 15 Bwrvk (analyse speelgedrag)

144. De Kansspelautoriteit constateert dat de door Optdeck verrichte analyse ten aanzien van het speelgedrag van de speler niet is gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk. De analyse bevat verschillende tekortkomingen welke leiden tot een overtreding van artikel 15 van het Bwrvk. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

Tekortkomingen in de analyses

[115] Oracle Interventions Overview 121938351
[116] 121938351 - Limits and blocks.

145. De Kansspelautoriteit constateert dat de handmatige analyse van Optdeck tekort schiet op de volgende punten.

146. Op [datum] mei 2023 vraagt Optdeck voor drie maanden aan bankafschriften bij de speler op, omdat de speler in acht dagen [ruim € 14.000] netto stort en uit deskresearch niet blijkt wat het inkomen van de speler is. Op dat moment heeft de speler in totaal [bijna € 18.000] netto gestort (en daarvan nog € [xx,xx] over op zijn speelaccount). Optdeck registreert die dag dat zij uitgaat van een gemiddeld inkomen van [bijna € 30.000] voor de speler (als schatting, gebaseerd op het gemiddelde inkomen in Nederland). Op basis van dit geschatte jaarinkomen berekent Optdeck een verliesratio van [> 60%]. Er wordt een verlieslimiet van € 1.200,- ingesteld. De verliesratio is echter berekend op basis van een jaarinkomen, terwijl de speler pas een maand klant is bij Optdeck. Uitgaande van dit geschatte jaarsalaris zou de speler in één maand [bijna € 2.500,-] hebben verdiend. Zijn nettostorting van [bijna € 18.000] in één maand komt dan neer op ruim zeven mediane maandsalarissen. Door de stortingen te relateren aan het jaarinkomen, lijkt de vermogenspositie van de speler positiever dan hij in werkelijkheid is. De speler lijdt het verlies immers in een veel kortere periode dan een jaar.

147. Op [datum] 2023 registreert Optdeck dat de speler zijn bron van inkomsten heeft aangeleverd. Er komt in drie maanden tijd [€ xxx.xxx,-] van de holding van de speler binnen. Hier haalt Optdeck voor de zekerheid 20% van af die mogelijk naar de Belastingdienst gaat. Op basis van die informatie schat Optdeck het salaris op [€ xx.xxx,-] per maand ofwel [€ xxx.xxx,-] per jaar. Volgens de verliezen die speler tot dan toe heeft geleden plus de stortingen bij andere kansspelaanbieders die Optdeck op de afschriften ziet, moet er volgens Optdeck een bedrag van [€ xx.xxx,xx] aan verlies verklaard worden. Optdeck registreert dat dit 5,99% van het berekende jaarsalaris is. Optdeck stelt naar aanleiding van deze bron van middelen de verlieslimiet van de speler naar de helft van het geschatte maandsalaris. De limiet wordt [€ xx.xxx,-] per maand. Deze analyse is onvoldoende kritisch, geeft een vertekend beeld en is deels gebaseerd op onjuiste berekeningen:

- Ten eerste betreffen de inkomsten van de bedrijfsrekening incidentele bijschrijvingen, waarvan niet gezegd kan worden dat het een periodiek terugkerend inkomen is. Dat deze bijschrijvingen incidenteel zijn, baseert de Kansspelautoriteit op het feit dat de uitbetalingen plaatsvinden op niet-regelmatige momenten in de maand en dat zij geschieden in ronde bedragen. Zodoende wekken zij de indruk handmatig te zijn overgemaakt op het moment dat het de speler uitkomt. Het is een te grote aanname om op basis van deze bijschrijvingen aan te nemen dat de speler gedurende

een heel jaar deze bijschrijvingen vanaf zijn zakelijke rekening kan blijven verrichten en dus daadwerkelijk over meer dan een half miljoen aan salaris per jaar kan beschikken.

- Zelfs als dit echter wel het geval is, schept de analyse en de schrijfwijze van Optdeck een te positief beeld van de daadwerkelijke inkomsten en uitgaven van de speler. Hieronder wordt dit nader uitgewerkt:

  i. Het aangenomen jaarsalaris dat Optdeck berekent, is niet per direct beschikbaar voor de speler. De berekening van een verliesratio van 5,99% ten opzichte van het jaarsalaris schept dan ook een vertekend beeld. De speler heeft op [datum] 2023 pas circa anderhalve maand een account bij Optdeck. Het beeld zou correcter zijn wanneer het geleden verlies ook zou worden geëxtrapoleerd naar een jaar. Met andere woorden: als de speler op deze voet zou doorspelen, zou hij in 12 maanden circa 48% van zijn aangenomen jaarsalaris hebben verspeeld. Om een juist beeld van de hoogte van het verlies te krijgen had Optdeck dus een verliesratio van 48 % moeten hanteren in plaats van 5,99 %.

  ii. Optdeck registreert bij de analyse op [datum] 2023 dat de speler een verlies heeft van [€ xx.xxx,xx.] Het is niet duidelijk of deze analyse überhaupt in het licht van verantwoord spelen is verricht, maar door bij het verlies naar een kortere periode te kijken dan bij de inkomsten, lijkt de vermogenspositie van de speler sterker dan hij feitelijk is en lijken de verliezen lager.[117]

  iii. Op [datum] 2023 komt de speler opnieuw in beeld bij de afdeling AML. AML registreert dat zij een adverse media check heeft gedaan waar niets uitkomt. Echter constateert de Kansspelautoriteit dat de holding van de speler op [datum] en [datum] 2023 wel in de media is verschenen in het kader van mogelijke aanbestedingsfraude. Dit verschijnt direct in de zoekresultaten op Google wanneer de naam van het bedrijf wordt opgezocht.

  De speler vertoont tot aan dat moment veel signalen van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving (zie **Bijlage 11**). In dat licht kan de berichtgeving in de media als extra reden voor onderzoek dienen, zeker nu Optdeck ook niet goed in beeld heeft wat de bedrijfsactiviteiten van de holdings van de speler zijn en Optdeck de speler wel een opvallend hoog inkomen toeschrijft.

  De adverse media screening is gelet op het bovenstaande niet grondig genoeg uitgevoerd.[118] Optdeck had in zijn analyse moeten meewegen dat de speler in de media is verschenen inzake een mogelijke

[117] De periode inzake het verlies van anderhalve maand en de periode inzake de inkomsten was drie maanden. Voor de details zie het rapport onder randnummer 117, p.140.

[118] Ook na andere AML-signalen op [datum] 2024 en [datum] 2024 wordt een adverse media screening gedaan waar niets uit naar voren komt (122443854 - AML COMMENTS.pdf, p.6 en p.8).

aanbestedingsfraude. Dit kan immers de vraag opwerpen of de speler zich zijn speelgedrag kan veroorloven en of hij mogelijk wettelijke grenzen overgaat om zijn onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving te bekostigen, wat weer een extra indicatie kan zijn van onmatigheid.

148. Samengevat blijkt uit bovenstaande tekortkomingen in de analyse van het speelgedrag dat Optdeck uitgaat van een te hoog inkomen van de speler, onvoldoende gewicht toekent aan de hoge verliezen van de speler en risico's uit adverse media screening niet heeft meegewogen in deze analyse. De relevantie en het gewicht van signalen, zoals onder meer het grote aantal stortingen, de hoge verliezen en het meermaals bereiken van de verlieslimiet, kunnen daardoor niet adequaat worden vastgesteld of ingeschat. Hier komt nog bij dat de bron van middelen pas [datum] 2023 is ontvangen en niet eerder dan op [datum] 2023 een onderzoek in openbare bronnen is verricht om enige indruk te krijgen in de vermogenspositie van de speler. Dit terwijl vanaf het openen van het account al sprake was van signalen die duiden op onmatige deelname en risico's op kansspelverslaving.[119]

149. Gelet op het bovenstaande is de analyse van het speelgedrag niet 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. Hieruit volgt dat artikel 15 van het Bwrvk is overtreden.

4.2.11.2

4.2.11.3 Overtreding artikel 18 Bwrvk en 19 Rwrvk (passende interventiemaatregelen)

150. De Kansspelautoriteit constateert dat Optdeck op diverse momenten geen passende interventiemaatregelen heeft getroffen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen, terwijl het speelgedrag hier wel aanleiding toe gaf. Daarmee heeft Optdeck artikel 18, eerste lid, van het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk overtreden. Hieronder licht de Kansspelautoriteit dit toe.

151. De noodzaak en de verplichting[120] om passende interventiemaatregelen te nemen is gelet op de signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving binnen ruim drie weken spelen al duidelijk.[121] Hierbij weegt de Kansspelautoriteit

[119] Zie **Bijlage 11**, hoge nettostortingen (d.w.z. hoge verliezen), nachtelijk spelen en het bereiken van een speellimiet.
[120] Zie artikel 18, eerste lid, Bwrvk: de analyse als bedoeld in artikel 15 Bwrvk duidt in casu op onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving.
[121] Zie onder randnummer 132.

mee dat de vermogenspositie van de speler tot op dat moment nog niet bekend was, terwijl hij toen al een fors verlies had geleden.[122]

152. Daarnaast werken ook de hierboven besproken te late en gebrekkige vaststelling van de vermogenspositie van de speler en het onvoldoende kunnen inschatten van het gewicht van de geleden verliezen door in de nadien genomen interventiemaatregelen. Doordat in de analyse van het speelgedrag ten onrechte wordt uitgegaan van een te hoog inkomen van de speler en onvoldoende gewicht wordt toegekend aan geleden verliezen, wordt de verlieslimiet in de analyse van [datum] 2023 te hoog vastgesteld,[123] waardoor dit mede gelet op de vele en hoge stortingen en het meermaals bereiken van de verlieslimiet, geen passende interventiemaatregel is om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen.

153. Voorts is in het kader van het ontbreken van passende interventiemaatregelen het volgende van belang. Op 26 juni 2023 verstuurt[124] Optdeck een onsite message "Advice self-regulation 1". Uit dat document blijkt dat de speler ook eerder op 4 en 23 juni 2023 al pop-ups over zelfregulatie heeft ontvangen.[125] Na de onsite message van 26 juni 2023 zijn er geen interventiemaatregelen meer door Optdeck genomen blijkens het dossier. Het speelgedrag van de speler bevat na die datum echter nog steeds signalen die in hun samenhang bezien noopten tot interveniëren door Optdeck om onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving zo veel mogelijk te voorkomen. Het gaat om de volgende signalen:

- Aanvankelijk doet de speler twee bonusverzoeken op [datum] en [datum] juli 2023 en vervolgens verzoekt hij op [datum] juli 2023 of zijn verlieslimiet van [€ xx.xxx,-] per maand verhoogd kan worden;[126]
- Op [datum], [datum] en [datum] juli en op [datum] augustus 2023 verricht de speler per dag vier stortingen;
- In de maand juli 2023 bereikt de speler zijn verlieslimiet van [€ xx.xxx,-];
- Na het eerste bonusverzoek loopt het totaal netto gestorte bedrag binnen een maand op van [ruim € 39.000],- op [datum] juli 2023 naar [ruim € 84.000,-] op [datum] augustus 2023.

154. Optdeck heeft verzuimd om na juni 2023 nog enige interventiemaatregel toe te passen en gelet op het bovenstaande heeft zij daarmee artikel 18, eerste lid, van

[122] Op [datum] 2023, na ruim drie weken spelen, is de nettostorting al bijna € 20.000,-, zie **Bijlage 11.**
[123] Zie het rapport onder randnummer 118, eerste punt.
[124] Interventions Overview 122443854.xlsx
[125] Zie in dit verband ook Bijlage 1 van de zienswijze van Optdeck. Zij wijst erop dat er op [datum] juni 2023 ook nog een bericht is gestuurd via de kansspelinterface (onsite message). Dit doet echter niets af aan het feit dat getroffen interventiemaatregelen niet passend zijn gelet op de signalen van onmatige deelname en risico's op kansspelverslaving.
[126] Contact History Oracle 122443854_Redacted.pdf, p.2

het Bwrvk, gelezen in samenhang met artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk overtreden.

155. Volledigheidshalve merkt de Kansspelautoriteit nog op dat de pop-up's en de onsite messages (zelfregulatie) die in juni 2023 aan de speler zijn verzonden in casu geen passende interventiemaatregelen zijn. Deze zijn te laat genomen, te licht en voldoen niet aan alle eisen van artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk.[127]

4.2.11.4 Overtreding artikel 18 Bwrvk (persoonlijk onderhoud)

156. Onderstaande signalen en eerder vermelde signalen[128] in onderlinge samenhang bezien, hadden bij Optdeck al na ruim drie weken spelen, op [datum] 2023, dan wel uiterlijk op [datum] oktober 2023 moeten leiden tot een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving als bedoeld in artikel 18, tweede lid, van het Bwrvk. Dit klemt temeer nu een deel van de signalen zich reeds manifesteerden toen de vermogenspositie van de speler nog niet bekend was, dan wel gebrekkig was vastgesteld. Op basis van dit redelijk vermoeden had Optdeck het gedrag van de speler in een persoonlijk onderhoud met de speler moeten onderzoeken. Dat is niet gebeurd, zodat sprake is van een overtreding van artikel 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk.

157. Het betreft onder meer de volgende signalen die duiden op onmatige deelname en risico's op kansspelverslaving:

- De speler blijft maar hardnekkig vragen om bonussen ondanks dat Optdeck al meermaals heeft aangeven waarom deze niet verstrekt kunnen worden;[129]
- Naast bovenstaande bonusverzoeken zijn er in die zelfde periode meerdere dagen waarop de speler op één dag vier stortingen verricht en bereikt hij elke maand zijn verlieslimiet.[130]
- De speler vraagt meermaals om verhoging van de verlieslimiet, ook nadat hem is medegedeeld dat hij hiervoor eerst bewijs van een hogere bron van inkomsten moet verstrekken.[131]

---

[127] Gelet op de signalen die duiden op onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving hadden dergelijke maatregelen al binnen de eerste maand na registratie genomen moeten worden, temeer omdat toen de vermogenspositie van de speler nog niet bekend was. Daarna is deze vermogenspositie te laat en gebrekkig vastgesteld waardoor werd uitgegaan van een te hoog inkomen van de speler. Voorts kon het gewicht van geleden verliezen onvoldoende worden vastgesteld. Het voorgaande heeft als gevolg dat de maatregelen te laat en te licht zijn. Zie verder onder randnummer 27. De daargenoemde argumenten tegen de passendheid van de pop-up gelden hier ook, tevens voor de 'onsite message', zij het dat vanaf het jaar 2023 volgens Optdeck de top 3 'markers of harm' in de pop-up genoemd worden.
[128] Zie onder randnummer148 en 153.

[129] Zie het rapport onder randnummer 120.
[130] Zie het rapport onder randnummer 120.

5 Zienswijze

5.1 Procedure

158. Bij e-mail van 25 februari 2025 is namens Optdeck een schriftelijke zienswijze op het rapport gegeven.

159. Op 6 maart 2025 is de zienswijze namens Optdeck mondeling toegelicht. Op 14 maart 2025 is het verslag van de hoorzitting per e-mail naar de gemachtigde van Optdeck verzonden. Naar aanleiding van de hoorzitting heeft Optdeck op 20 maart 2025 een schriftelijke reactie gegeven op een aantal vragen van de hoorcommissie. Op 21 maart 2025 zijn namens Optdeck opmerkingen over het verslag toegezonden.

5.2 Inhoud zienswijze

160. Samengevat voert Optdeck in haar zienswijze aan dat:
    a. de periode waarbinnen de overtredingen plaatvonden niet juist is vastgesteld;
    b. zij verschillende (aanvullende) maatregelen heeft getroffen (en nog zal treffen) om onmatige deelname en verslaving aan kansspelen te voorkomen en daarmee invulling heeft gegeven aan de zorgplicht;
    c. nu het bij voorschriften omtrent verslavingspreventie veelal om open normen gaat, het aan Optdeck is om daar invulling aan te geven. Bij die invulling staat de eigen verantwoordelijkheid van de speler centraal. Daarbij is mede van belang dat het onderzoeksrapport voor een groot deel betrekking heeft op de periode vrijwel direct na vergunningverlening en slechts enkele maanden na opening van de online kansspelmarkt;
    d. het onderzoeksrapport betrekking heeft op tien spelersdossiers die zijn geselecteerd op basis van het hoogste verlies. Het speelgedrag van de betreffende spelers wijkt zodoende af van het speelgedrag van de gemiddelde speler;
    e. uit het onderzoeksrapport naar voren lijkt te komen dat factoren waarbij de Kansspelautoriteit het handmatig analyseren en/of het nemen van een interventiemaatregel noodzakelijk acht, destijds niet (wettelijk) waren aangemerkt als signaal dat kan wijzen op onmatige deelname of risico op kansspelverslaving;
    f. de wetgever het bewust aan de vergunninghouders heeft overgelaten om te beoordelen of, en zo ja, welke interventie dient te worden getroffen. Niet alle getroffen interventiemaatregelen zijn in het rapport benoemd en de getroffen interventiemaatregelen zoals pop-up’s en digitale berichten zijn blijkens

[131] Zie het rapport onder randnummer 120.

wetgeving, wetsgeschiedenis, dan wel wettenschappelijk onderzoek (qua gewicht en effectiviteit) wel geschikt;

g. in de destijds toepasselijke wet- en regelgeving duiding ontbrak over wanneer sprake is van een 'redelijk vermoeden' en van noodzaak voor een persoonlijk onderhoud;
h. in tegenstelling tot de bevindingen uit het rapport, accountmanagers wel beschikken over de vereiste kennis, geschikte interventiemaatregelen kunnen treffen en niet slechts tot taak hebben ervoor te zorgen dat de speler blijft doorspelen;
i. gelet op het lex certa- en het evenredigheidsbeginsel het opleggen van een (hoge) sanctie onredelijk bezwarend en niet geëigend is.

5.3 Beoordeling zienswijze

5.3.1 Periode overtredingen (grond a)

161. Optdeck voert in haar zienswijze aan dat de periode waarbinnen de overtredingen plaatvonden niet juist is vastgesteld. De vroegste registratie van een speler vond volgens Optdeck plaats op 14 juli 2022. Conform het verzoek van Optdeck past de Kansspelautoriteit de periode van overtredingen aan in die zin dat deze niet eerder start dan vanaf 14 juli 2022.

5.3.2 Genomen maatregelen (grond b)

162. Optdeck stelt dat zij verschillende (aanvullende) maatregelen heeft getroffen (en nog zal treffen) om onmatige deelname en verslaving aan kansspelen te voorkomen en daarmee invulling heeft gegeven aan de zorgplicht. Zo bood Optdeck ten tijde van de vastgestelde overtredingen spelers de mogelijkheid om een verlieslimiet in te stellen, hanteerde zij een standaard verlieslimiet,[132] en bood zij onder meer een zelftest en budgetcalculator aan. Daarnaast heeft de Kansspelautoriteit kennisgenomen van het PSEDS-risicodetectiesysteem[133] dat gericht was op de detectie van veranderingen in speelgedrag die kunnen duiden op onmatige deelname of risico op kansspelverslaving.

163. Met betrekking tot de door Optdeck genomen maatregelen merkt de Kansspelautoriteit het volgende op. Niet gebleken is dat de door Optdeck getroffen maatregelen effectief waren en schending van de aan de orde zijnde wettelijke voorschriften konden voorkomen. De Kansspelautoriteit verwijst in dit kader naar de bespreking van de tien spelersdossiers in paragraaf 4.2.

[132] Deze limiet werd toegepast, ongeacht of een speler zelf een verlieslimiet had ingesteld of een hogere limiet had gekozen dan de standaard verlieslimiet.
[133] Player Safety Early Detection System, zie dossierstuk met het kenmerk: 01.338.835.

164. De Kansspelautoriteit heeft ervan kennisgenomen dat Optdeck ook *na* de periode waar de vastgestelde overtredingen betrekking op hebben nog andere maatregelen heeft genomen. Deze maatregelen maken de begane overtredingen echter niet ongedaan en zullen waar nodig besproken worden in het kader van de evenredigheid van dit sanctiebesluit.

5.3.3 Open normen en eigen verantwoordelijkheid (grond c)

165. Optdeck stelt dat nu het bij voorschriften omtrent verslavingspreventie veelal om open normen gaat, het aan Optdeck is om daar invulling aan te geven. Bij die invulling staat de eigen verantwoordelijkheid van de speler centraal. Daarbij is mede van belang dat het onderzoeksrapport voor een groot deel betrekking heeft op de periode vrijwel direct na vergunningverlening en slechts enkele maanden na opening van de online kansspelmarkt.

166. Bovenstaande betoog kan volgens de Kansspelautoriteit niet slagen. Op zichzelf brengt Optdeck terecht naar voren dat veelal sprake is van open, althans algemener geformuleerde normen en vergunninghouders zelf mogen bepalen hoe zij aan de zorgplicht invulling geven. Dit betekent echter 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[134] 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* (...)'.[135]

167. Vergunninghouders hebben uit hoofde van de zorgplicht een vergaande verantwoordelijkheid om spelers tegen zichzelf te beschermen.[136] Hoe groter de risico's, des te meer vergunninghouders gestalte moeten geven aan hun actieve

[134] *Kamerstukken II* 2013/14, 33996, nr. 3, p. 11 (MvT).
[135] *Kamerstukken II* 2014/15, 33996, nr. 6, p. 25 (MvA).
[136] *Kamerstukken II* 2010/11, 24557, nr. 130, p. 2.

zorgplicht.[137] Met name vergunninghouders die online kansspelen aanbieden moeten zich houden aan zwaardere verplichtingen op dit vlak, aangezien zij verslavingsgevoeligere en zodoende hoogrisicokansspelen mogen aanbieden.[138] Vergunninghouders moeten hun keuzes voor een of meer interventiemaatregelen afstemmen op de noodzaak, doelmatigheid en de proportionaliteit daarvan.[139] Daarbij dienen zij onder andere de leeftijd, het speelgedrag en de signalen van de speler te betrekken.[140] 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.[141] Vergunninghouders hebben daarbij weliswaar ruimte, maar vooral de verantwoordelijkheid om te bepalen welke effectieve maatregelen zij treffen en op welke wijze zij dit borgen binnen hun organisaties.[142] Open, althans algemener geformuleerde 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.[143] Het is dan ook van groot belang dat de wettelijke voorschriften omtrent de zorgplicht strikt worden nageleefd en vergunninghouders hun vergaande verantwoordelijkheid om spelers tegen zichzelf te beschermen, nakomen.

168. Optdeck heeft deze verantwoordelijkheid bij de tien spelers in casu echter evident verzaakt. Optdeck erkent inmiddels dan ook zelf "*dat het op momenten passender was geweest eerder en/of aanvullend het speelgedrag handmatig te analyseren en/of eerder, zwaarder of aanvullend in te grijpen.*" [144] Zoals blijkt uit de bespreking van de spelersdossiers in paragraaf 4.2 schoten diverse analyses en interventiemaatregelen van Optdeck duidelijk tekort, vonden te laat plaats of bleven uit, terwijl wel sprake was van vele en ernstige signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving. Dit met alle nadelige gevolgen en risico's van dien voor de betreffende spelers.

169. Dat het onderzoeksrapport voor een groot deel betrekking heeft op de periode vrijwel direct na vergunningverlening en slechts enkele maanden na opening van de online kansspelmarkt, doet aan het bovenstaande niets af. Optdeck was van meet af aan al verplicht om de aan de orde zijnde wettelijke bepalingen na te

[137] Toelichting op de Rwrvk, *Stcrt*. 2021 nr. 4507, p. 34.
[138] Toelichting op de Rwrvk, *Stcrt*. 2021 nr. 4507, p. 33
[139] Artikel 19, tweede lid, van de Rwrvk.
[140] Artikel 19, eerste lid, van de Rwrvk.
[141] *Kamerstukken II* 2013/14, 33996, nr. 3 , p. 10-11 (MvT).
[142] Toelichting op de Rwrvk, *Stcrt*. 2021 nr. 4507, p. 43.
[143] Nader rapport naar aanleiding van het advies Raad van State, *Stcrt*. 2014 nr. 21856, p. 7.
[144] Zie onder randnummer 28 van de zienswijze. Zie in dit verband ook onder randnummer 33 en 35 hiervan.

leven en als grote professionele aanbieder had zij voldoende tijd, middelen en mogelijkheden om zich al voor opening van de online kansspelmarkt en afgifte van haar vergunning voor te bereiden op de wijze waarop zij voldoende zorgvuldig en compliant invulling zou kunnen geven aan haar zorgplicht. Dit staat nog los van het feit dat aan haar, zoals blijkt uit paragraaf 5.3.9, ook nog een vorm van guidance was gegeven omtrent een aantal specifieke aspecten van de zorgplicht zoals speellimieten[145], de hoogte van inzetten en de vraag hoeveel een (gemiddelde Nederlandse) speler te besteden heeft aan kansspelen.

5.3.4 Geen gemiddeld speelgedrag (grond d)

170. Optdeck stelt dat het onderzoeksrapport betrekking heeft op tien spelersdossiers die zijn geselecteerd op basis van het hoogste verlies. Het speelgedrag van de betreffende spelers wijkt zodoende af van het speelgedrag van de gemiddelde speler, aldus Optdeck.

171. De Kansspelautoriteit ziet niet in wat Optdeck hiermee precies suggereert, maar voor zover Optdeck meent dat dit iets afdoet aan de vastgestelde overtredingen, dan volgt de Kansspelautoriteit dat standpunt in ieder geval niet. Dat het in casu gaat om spelers met de hoogste verliezen, verandert niets aan het feit dat in de betreffende spelersdossiers overtredingen zijn vastgesteld. Juist bij spelers die de hoogste verliezen lijden, is het risico op onmatige deelname en kansspelverslaving des te groter. Daarmee is het des te meer van belang dat de wettelijke voorschriften in het kader van de zorgplicht strikt worden nageleefd.

5.3.5 Signalen volgens destijds geldende wetgeving (grond e)

172. Optdeck voert aan dat uit het onderzoeksrapport naar voren lijkt te komen dat factoren waarbij de Kansspelautoriteit het handmatig analyseren en/of het nemen van een interventiemaatregel noodzakelijk acht, destijds niet (wettelijk) waren aangemerkt als signaal dat kan wijzen op onmatige deelname of risico op kansspelverslaving.

173. De factoren die Optdeck noemt zijn:

- Hoge netto-stortingen;
- Hoge inzetten;
- Het verspelen van winst;
- Hoogte van verliezen.

174. Ten aanzien van de hoogte van de netto-stortingen en inzetten geldt volgens Optdeck echter dat deze factoren niet waren aangemerkt als signaal dat kan

[145] Limiet speelduur, verlieslimiet, stortingslimiet.

wijzen op onmatige deelname of risico op kansspelverslaving. Zij wijst erop dat artikel 17 van de Rwrvk voornamelijk betrekking heeft op veranderingen in speelgedrag, zoals inzetpatronen, en niet op de genoemde factoren. Daarbij merkt zij met betrekking tot de factor 'Hoogte van verliezen' op dat verliezen volgens de wetgever juist inherent zijn aan kansspelen. Daarnaast wijst zij erop dat het speelgedrag van spelers voortdurend op de aanwezigheid van de in artikel 17 van de Rwrvk (oud) genoemde signalen wordt geanalyseerd door haar risico-detectiesysteem en dat de wet- en regelgeving destijds niet voorschreven dat dergelijke signalen (ook) handmatig moeten worden geanalyseerd.

175. Het betoog van Optdeck kan niet slagen. Dit blijkt uit het volgende.

176. Op Optdeck rust vanuit haar zorgplicht de verantwoordelijkheid om signalen van risico's op onmatige deelname en kansspelverslaving te herkennen. In de wet- en regelgeving (ook in artikel 17 van de Rwrvk (oud)) is onder meer een *niet-limitatieve* opsomming opgenomen van factoren die *in ieder geval* dienen te worden beschouwd als dergelijke signalen. Anders dan Optdeck stelt, dient zij zich bij de analyse van het speelgedrag dus niet slechts te beperken tot de niet-limitatief opgesomde signalen die *expliciet* in de regels zijn genoemd. Er kunnen immers ook andere relevante signalen zijn die kunnen bijdragen aan een adequate analyse van het speelgedrag. Hoge verliezen, hoge netto-stortingen, hoge inzetten en het verspelen van winst zijn zulke signalen. Ook destijds onder het regime van artikel 17 van de Rwrvk (oud) had Optdeck reeds met dergelijke signalen rekening moeten houden. In het rapport en in onderhavig besluit is in dat verband derhalve terecht gewezen op onder meer de gemiddelde maandsalarissen in Nederland. Dat zijn objectieve indicaties voor wat voor Nederlandse spelers in het algemeen hoge bedragen zijn. Als bedragen van die grootte in (zeer) korte tijd gestort, ingezet, verspeeld aan winst en/of verloren worden, zou dat voor Optdeck een signaal moeten zijn dat mogelijk sprake is van in ieder geval onmatig speelgedrag.[146] In zo'n geval dient Optdeck direct in actie te komen door onderzoek te doen en zo nodig passende maatregelen te nemen. Dat heeft Optdeck telkens nagelaten.

177. De Kansspelautoriteit wijst er ter illustratie op dat in artikel 17, tweede lid, van de Rwrvk, dat op 1 oktober 2024 in werking is getreden, stortingslimieten staan genoemd die ver onder de limieten liggen die de onderzochte spelers hebben ingesteld. Kennelijk vindt de wetgever een maandelijkse stortingslimiet van € 350,- (€ 150,- voor jongvolwassenen) of hoger al een signaal dat kan duiden op problemen. Als de wetgever het al een zorgelijk signaal vindt dat een speler bereid is € 350,- (€ 150,- voor jongvolwassenen) per maand te verliezen, moet het in een paar dagen tijd verliezen (storten, inzetten en verspelen) van bedragen die het

[146] Dit geldt in het bijzonder als het gaat om een jongvolwassen speler (spelersdossier 5).

equivalent zijn van een of meer gemiddelde maandsalarissen, voor eenieder, ook in 2022 en 2023, een objectieve aanwijzing zijn voor mogelijk onmatig speelgedrag.

178. De verwijzing naar de memorie van toelichting bij het Wetsvoorstel kansspelen op afstand kan Optdeck niet baten.[147] De wetgever heeft daarin inderdaad uitgelegd dat verliezen inherent zijn aan kansspelen en dat enkel financieel verlies niet voldoende is om aan te nemen dat er sprake is van onmatige deelname of kansspelverslaving. Er wordt in dat deel van de memorie van toelichting echter juist uitgelegd dat de vergunninghouder het gedrag van de speler nader moet onderzoeken als een bepaalde risico-indicator kan duiden op een (ontluikend) risicovol speelgedrag. Naar het oordeel van de Kansspelautoriteit zijn onder andere hoge verliezen, hoge stortingen, hoge inzetten en het verspelen van winst voorbeelden van zulke risico-indicatoren. Dit onderzoek houdt volgens de wetgever onder meer in dat de vergunninghouder onderzoekt *"of de speler zich de geconstateerde deelname aan de kansspelen financieel wel kan veroorloven."* Ook moet de vergunninghouder bij de speler *"informeren naar de financiële gevolgen van het speelgedrag voor de betrokken speler, aangezien dit een van de indicatoren voor mogelijk risico- of probleemgedrag is."* Voor zover Optdeck meent dat zij geen acht hoeft te slaan op geleden verliezen (hoge stortingen, hoge inzetten en het verspelen van winst) is dat standpunt dus niet houdbaar. Het enkel lijden van enig verlies is weliswaar nog geen teken van problematisch, althans onmatig speelgedrag, maar dat is het wel als het gaat om grote bedragen, al dan niet in combinatie met een of meer andere factoren als veel en lang spelen, hoge speellimieten, nachtelijk spelen, jonge leeftijd,[148] hoge stortingen, hoge inzetten, het verspelen van winst en/of korte tijd waarin geld verloren wordt. Dat geldt des te meer als er (aanvankelijk) nog geen of onvoldoende inzicht is in de vermogenspositie van de desbetreffende speler, wat in casu doorgaans het geval was.

179. Volledigheidshalve merkt de Kansspelautoriteit op dat in de Beleidsregel verantwoord spelen van 2021 al duidelijk was bepaald dat een signaal dat duidt op het niet langer kunnen dragen van financiële gevolgen van het speelgedrag of negatieve persoonlijke gevolgen van het speelgedrag, noopt tot het toepassen van een passende interventiemaatregel.[149] Het lijden van grote verliezen, en de impliciet daaraan verbonden hoge stortingen en inzetten, kunnen zowel een signaal vormen dat de speler de financiële gevolgen niet kan dragen als een signaal dat sprake is van een negatief persoonlijk gevolg. Dat geldt des te meer nu

[147] Zie onder randnummer 15 en 31 van de zienswijze van Optdeck.

[148] Zie in casu bijvoorbeeld spelersdossier 5 waar het ging om een jongvolwassen speler.

[149] Zie artikel 3.1.13, tweede lid, onder a en onder e.

er in casu doorgaans (aanvankelijk) nog geen of onvoldoende inzicht was in de vermogenspositie van de desbetreffende spelers. Optdeck had derhalve ook vanuit de Beleidsregel verantwoord spelen al kunnen weten dat zij gehouden was dergelijke signalen mee te nemen in de analyse van het speelgedrag en waar nodig passende interventiemaatregelen te treffen. Hetzelfde geldt voor het verspelen van winst. Het (meermaals) verspelen van veelal hoge bedragen aan winst wijst er duidelijk op dat de speler niet in staat is om te stoppen met gokken en onmatig speelgedrag vertoont. Zeker wanneer dit, zoals in casu, gepaard gaat met andere signalen zoals veel en lang spelen, veel en hoge stortingen en/of nachtelijk spelen, dient dit te worden gezien als een signaal dat sprake is van een negatief persoonlijk gevolg.

180. Naast dat uit onder meer wet- en regelgeving al duidelijk kon worden opgemaakt dat Optdeck gehouden was om signalen zoals hoge verliezen, stortingen en inzetten mee te nemen in haar analyse van het speelgedrag, heeft zij op dit specifieke vlak ook nog eens een vorm van guidance gekregen vanuit de Kansspelautoriteit. De Kansspelautoriteit verwijst hiervoor naar paragraaf 5.3.9.

181. Het beroep van Optdeck op haar PSEDS-risicodetectiesysteem (PS-EDS) kan niet slagen omdat dit systeem kennelijk tekortschiet en de geconstateerde overtredingen niet kon voorkomen. Voor zover het systeem destijds al voldoende in staat was om de relevante signalen van onmatig speelgedrag (tijdig) te herkennen en op het juiste risiconiveau in te schalen, werd er vervolgens niet adequaat en tijdig door Optdeck gehandeld, waardoor zij de aan de orde zijnde wetsartikelen heeft geschonden.[150] Dat de wet geen onderscheid maakt tussen handmatige en automatische analyse van het speelgedrag en een handmatige analyse derhalve niet expliciet voorschrijft, doet hier niets aan af. Overigens erkent Optdeck zelf onder randnummer 33 van haar zienwijze *"dat een handmatige analyse van het gedrag en/of de financiële situatie achteraf bezien op momenten mogelijk passend was geweest".*

5.3.6 Geschiktheid van interventiemaatregelen (grond f)

182. Optdeck stelt dat de wetgever het bewust aan de vergunninghouders heeft overgelaten om te beoordelen of, en zo ja, welke interventie dient te worden getroffen. Niet alle getroffen interventiemaatregelen zijn in het rapport benoemd en de getroffen interventiemaatregelen zoals pop-up's en digitale berichten zijn blijkens wetgeving, wetsgeschiedenis, dan wel wettenschappelijk onderzoek (qua gewicht en effectiviteit) wel geschikt.

[150] Analyses werden niet tijdig en/of adequaat verricht, passende interventiemaatregelen en het persoonlijk onderhoud bleven achterwege.

183. Met betrekking tot de stelling dat de wetgever het bewust aan de vergunninghouders heeft overgelaten om te beoordelen of, en zo ja, welke interventie dient te worden getroffen, verwijst de Kansspelautoriteit naar hetgeen hieromtrent is overwogen onder paragraaf 5.3.3.

184. Indien en voor zover niet alle getroffen interventiemaatregelen in het rapport benoemd zouden zijn, merkt de Kansspelautoriteit het volgende op. De Kansspelautoriteit heeft kennisgenomen van Bijlage 1 van de zienswijze van Optdeck en heeft geconcludeerd dat, wat er van de daar gemaakte opmerkingen ook zij, deze niet af kunnen doen aan de vastgestelde overtredingen. Het betreft veelal opmerkingen over details die wanneer zij al betrekking hebben op de vastgestelde overtredingen, niets veranderen aan de kern van de vastgestelde gebreken en nalatigheden waarop de overtredingen zijn gebaseerd. Dat er in het onderzoeksrapport bijvoorbeeld niets zou zijn vermeld over een gecombineerde interventie[151], maakt gelet op de vele en ernstige signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving in de onderhavige dossiers niet dat daarom geen sprake zou zijn van de vastgestelde overtredingen. Dat er in enkele gevallen naast een pop-up ook nog automatisch een ander standaardbericht verzonden zou zijn aan spelers, doet immers niets af aan het feit dat dergelijke berichten niet tijdig verzonden zijn, niet voldoen aan de vereisten van artikel 19 van de Rwrvk en/of simpelweg een te lichte interventie vormen gelet op de van toepassing zijnde signalen.

185. Waar het gaat om de geschiktheid van de pop-up als interventiemaatregel verwijst de Kansspelautoriteit naar de bespreking van de spelersdossiers waar telkens is uitgelegd waarom de pop-up in casu geen passende interventiemaatregel is. Dat een pop-up *indien tijdig ingezet en in bepaalde gevallen*, vooral theoretisch en op zichzelf bezien een geschikte interventiemaatregel zou kunnen zijn, wordt door de Kanspelautoriteit niet ontkend.[152] Echter, in de betreffende spelersdossiers is hiervan geen sprake, nu de pop-up gelet op de vele en ernstige signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving te laat werd ingezet en/of een te licht interventiemiddel was, dan wel niet aan (alle) vereisten van artikel 19 van de Rwrvk voldeed. De Kansspelautoriteit wijst er in dit kader volledigheidshalve op dat Optdeck onder randnummer 28 en 35 van haar zienswijze zelf erkent dat *"zij achteraf bezien op bepaalde momenten eerder en/of zwaarder in het speelgedrag van de spelers had kunnen interveniëren."*

[151] Zie onder randnummer 40 van de zienswijze van Optdeck.
[152] Enige nuance is wel gepast nu het in casu gelet op de vele en ernstige signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving veelal gaat om probleemspelers, over welke spelers nu juist te weinig studie beschikbaar is (zie het ook door Optdeck aangehaalde artikel van Bjørseth B, Simensen JO, Bjørnethun A, Griffiths MD, Erevik EK, Leino T and Pallesen S (2021) *The Effects of Responsible Gambling Pop-Up Messages on Gambling Behaviors and Cognitions: A Systematic Review and Meta-Analysis,* p.15.).

186. De stelling van Optdeck dat de bevindingen in het rapport die er op duiden dat een interactieve interventie niet via een digitaal bericht kan plaatsvinden, niet verenigbaar lijken te zijn met de wetgeschiedenis, kan de Kansspelautoriteit overigens niet volgen.[153] In het rapport wordt immers niet gesteld dat een interventie (in het algemeen) nooit via een digitaal bericht zou kunnen plaatvinden, maar is slechts specifiek over met name de pop-up vermeld waarom dit in de betreffende dossiers geen passend interventiemiddel is. Het gaat er dan met name om dat de interactie tussen de speler en de vergunninghouder, waar ook de wetgever op doelt, niet kan plaatvinden. Op een pop-up op afstand, een enkele waarschuwing van Optdeck, kan namelijk geen antwoord (reactie) verstuurd worden, zoals bij een e-mail.

5.3.7 Duiding omtrent een redelijk vermoeden (grond g)

187. Optdeck stelt dat in de destijds toepasselijke wet- en regelgeving duiding ontbrak over wanneer sprake is van een 'redelijk vermoeden' en van noodzaak voor een persoonlijk onderhoud. Optdeck wijst erop dat sprake is van een open norm en dat het feit dat in de Beleidsregel Verantwoord Spelen 2024 in artikel 1.1 onder 12 inmiddels een definitie van een "redelijk vermoeden" is opgenomen, illustreert dat deze duiding ontbrak. Optdeck merkt in verlengde hiervan onder randnummer 45 van haar zienswijze het volgende op: *"Hoewel met de kennis van nu en gelet op het huidige wettelijk kader thans bezien sprake zou kunnen zijn geweest van een redelijk vermoeden van onmatige deelname of kansspelverslaving en het daarom passend zou kunnen zijn geweest om een persoonlijk onderhoud met de speler te voeren, was dit vermoeden in de gegeven omstandigheden bij Optdeck ten aanzien van de tien spelers destijds niet aanwezig."*

188. De stelling van Optdeck omtrent het ontbreken van duiding in de toenmalige regelgeving kan naar het oordeel van de Kansspelautoriteit niet slagen. De Kansspelautoriteit ziet niet in waarom Optdeck onder het huidige wettelijke kader in de onderhavige spelersdossiers nu opeens wel lijkt in te zien dat sprake geweest zou kunnen zijn van een 'redelijk vermoeden' en dat het passend geweest zou kunnen zijn om een persoonlijk onderhoud te voeren. Er is immers nog steeds sprake van een open norm, die slechts gedeeltelijk nader is ingevuld in de Beleidsregel verantwoord spelen 2024 en ook binnen die invulling nog steeds 'open' elementen bevat. Nog daargelaten dat Optdeck zich niet kan verschuilen achter het feit dat sprake is van een open norm. Het was aan Optdeck om hier zelf nader invulling aan te geven en zij kan zich niet aan deze verantwoordelijkheid onttrekken met een enkel beroep op het gebrek aan duiding. Gelet op de vele en ernstige signalen van onmatig speelgedrag en risico's op kansspelverslaving in onderlinge samenhang bezien, was het in de betreffende spelersdossiers immers voldoende duidelijk dat op bepaalde momenten sprake was van een 'redelijk

[153] Zienswijze randnummer 42.

vermoeden' en van noodzaak voor een persoonlijk onderhoud. De Kansspelautoriteit verwijst naar de bespreking van de spelersdossiers waar zij per dossier uitgebreid hierop is ingegaan. Tevens verwijst de Kansspelautoriteit naar paragraaf 5.3.9 waaruit blijkt dat Optdeck reeds in juni 2022 gewaarschuwd was voor overtreding van de zorgplicht en zij reeds een vorm van guidance op dit vlak had ontvangen vanuit de Kansspelautoriteit.

5.3.8 Accountmanagers (grond h)

189. Optdeck stelt dat, in tegenstelling tot de bevindingen uit het rapport, accountmanagers wel beschikken over de vereiste kennis, geschikte interventiemaatregelen kunnen treffen en niet slechts tot taak hebben ervoor te zorgen dat de speler blijft doorspelen. Optdeck verzoekt de Kansspelautoriteit daar rekening mee te houden bij haar besluitvorming.

190. Hetgeen Optdeck heeft aangevoerd over haar accountmanagers treft volgens de Kansspelautoriteit geen doel. Nu uit de bespreking van de betreffende spelersdossiers waar de rol van de accountmanager ter sprake is gekomen, duidelijk is gebleken dat deze geen passende interventiemaatregelen hebben getroffen of een persoonlijk onderhoud hebben gevoerd daar waar dit wel vereist was, kunnen stellingen over de kennis en taak van de accountmanager buiten verdere bespreking blijven. De Kansspelautoriteit verwijst naar de bespreking van spelersdossiers 1 en 5.

5.3.9 Lex certa- en evenredigheidsbeginsel (grond i)

191. Optdeck voert aan dat gelet op het lex certa- en het evenredigheidsbeginsel het opleggen van een (hoge) sanctie onredelijk bezwarend en niet geëigend is.

Lex certa-beginsel

192. Optdeck verzoekt de Kansspelautoriteit om bij de bepaling van de boetehoogte rekening te houden met het lex certa-beginsel. Dit vanwege het feit dat de voorschriften met betrekking tot de zorgplicht veelal open normen betreffen en dat, bijvoorbeeld, niet eenduidig is wanneer sprake is van een redelijk vermoeden van onmatige deelname of kansspelverslaving, op grond waarvan een persoonlijk onderhoud moet plaatsvinden.

193. De Kanspelautoriteit heeft in het voorgaande reeds uiteengezet dat het feit dat veelal sprake is van open normen niets af doet aan de vastgestelde overtredingen en de eigen verantwoordelijkheid om deze normen adequaat in te vullen.[154] Het valt de Kansspelautoriteit in dit kader op dat Optdeck zich enerzijds beroept op het feit dat het aan haar, en niet aan de Kansspelautoriteit is, om te bepalen hoe zij deze normen wenst in te vullen, maar anderzijds, wanneer het aankomt op de adequate invulling hiervan, zij een beroep doet op het ontbreken van duiding. Dit is innerlijk tegenstijdig en maakt dat haar beroep op het lex certa-beginsel, mede gelet op hetgeen de Kanspelautoriteit reeds heeft overwogen over de eigen verantwoordelijkheid van Optdeck met betrekking tot het adequaat invullen van de open normen, in redelijkheid niet gehonoreerd kan worden. Het feit dat sprake is van open normen, betekent niet dat de Kansspelautoriteit onderhavige boete niet mocht opleggen. De Kanspelautoriteit verwijst in dit kader voorts naar hetgeen onder randnummer 166 en in paragraaf 5.3.3 is overwogen.

Evenredigheidsbeginsel

194. Ook in het kader van het evenredigheidsbeginsel doet Optdeck een beroep op het gebrek aan duiding over de invulling van de veelal open normen van voorschriften

[154] Zie paragraaf 5.3.3 en 5.3.7.

met betrekking tot de zorgplicht. Daarnaast wijst zij op de door haar getroffen (en te treffen) mitigerende maatregelen.[155]

195. Ook wijst zij op de voor haar nadelige (financiële) gevolgen van het opleggen van een boete. De nadelige gevolgen die Optdeck zou ondervinden van een sanctie, in het bijzonder een (hoge) boete en de publicatie daarvan, staan volgens Optdeck niet in verhouding tot het met een sanctie te dienen doel. Dit doel is volgens Optdeck om normconform gedrag te bewerkstelligen, waarbij eveneens wordt beoogd de overtreder nadeel toe te brengen. Het opleggen van een (hoge) sanctie is volgens Optdeck in de gegeven omstandigheden niet of minder geschikt, noch noodzakelijk om normconform gedrag te bewerkstelligen. Optdeck heeft sinds de start van de exploitatie van haar vergunning beoogd te voldoen aan haar wettelijke zorgplicht door invulling aan de geldende open normen te geven op een manier die zij in de gegeven omstandigheden passend achtte. Zij heeft niet de intentie gehad om spelers die onmatig deelnamen of een kansspelverslaving hadden, ongeoorloofd deel te laten nemen aan haar kansspelaanbod, dan wel onmatige deelname of kansspelverslaving te laten ontluiken. Dat komt volgens Optdeck niet alleen naar voren uit het feit dat zij inmiddels is overgestapt naar een ander risicodetectiemodel, maar ook uit de overige door haar getroffen mitigerende maatregelen.

196. Optdeck wijst tevens op het feit dat de Kansspelautoriteit inmiddels meer duiding over de invulling van open normen (en minder beoordelingsruimte aan vergunninghouders) heeft gegeven middels regelgeving en ‘good practices’. Ook vanuit dat oogpunt is volgens haar niet nodig dat een (hoge) sanctie wordt opgelegd.

197. Tot slot verzoekt Optdeck op grond van voornoemde omstandigheden de hoogte van een eventueel op te leggen boete te laten aansluiten bij de bestendige praktijk. Zij wijst er daarbij op dat het per 1 januari 2025 ingevoerde Algemeen boetebeleid van de Kansspelautoriteit slechts van toepassing is op overtredingen vanaf deze datum.

198. Ten aanzien van hetgeen Optdeck heeft aangevoerd in het kader van het evenredigheidsbeginsel overweegt de Kansspelautoriteit als volgt.

---

[155] Optdeck heeft ook ter hoorzitting en naar aanleiding van de hoorzitting gestuurde documenten (kenmerken: 01.337.589 (spreekaantekeningen) en 01.338.835 nog toegelicht welke maatregelen zij heeft getroffen en nog zal treffen, zoals de verfijning van haar nieuwe risicodetectiemodel.

199. Allereerst wijst de Kansspelautoriteit erop dat nadelige gevolgen die verband houden met *de publicatie van het sanctiebesluit*, in het kader van de evenredigheid van *het openbaarmakingsbesluit* dienen te worden meegewogen en *niet* in het kader van onderhavig sanctiebesluit. Voorts wijst de Kanspelautoriteit erop dat het ondervinden van nadelige gevolgen inherent is aan het begaan van wetsovertredingen zoals onderhavige en dat deze gevolgen daarmee nog niet onevenredig zijn. In dit kader wijst zij op het volgende.

200. Hetgeen Optdeck heeft aangevoerd omtrent het doel en de geschiktheid van een op te leggen (hoge) boete kan niet slagen. De Kansspelautoriteit verwijst hieromtrent naar hetgeen is overwogen onder paragraaf 7.4. Hieruit blijkt dat het opleggen van een (hoge) boete een geschikt, noodzakelijk en evenwichtig middel is om de met de sanctie beoogde doelen te bereiken.

201. Dat Optdeck aanvoert dat zij vanaf de start van haar exploitatie heeft beoogd om te voldoen aan haar zorgplicht en dat zij niet de intentie had om spelers die onmatig deelnamen of een kansspelverslaving hadden, ongeoorloofd deel te laten nemen aan haar kansspelaanbod, dan wel onmatige deelname of kansspelverslaving te laten ontluiken, doet niets af aan de vastgestelde overtredingen, noch aan de ernst en de verwijtbaarheid daarvan. Dit maakt een op te leggen boete dan ook niet onevenredig.

202. De (voor en) na de vastgestelde overtredingen genomen maatregelen, maken een op te leggen (hoge) boete evenmin onevenredig. Deze maatregelen kunnen de aard, ernst en verwijtbaarheid van de door Optdeck begane overtredingen immers niet ongedaan maken, noch staat vast dat met de genomen maatregelen overtreding van de aan de orde zijnde wettelijke normen wordt voorkomen. Optdeck was van meet af aan al gehouden om de wet na te leven. Gelet op de vele en ernstige geconstateerde overtredingen was Optdeck sowieso al verplicht om zo snel mogelijk maatregelen te nemen en indien nodig (grote) veranderingen door te voeren in haar bedrijfsvoering op het gebied van verslavingspreventie en spelersbescherming, ten einde naleving van haar wettelijke verplichtingen in het kader van de zorgplicht te waarborgen.

203. Dat Optdeck wijst op het feit dat de Kansspelautoriteit inmiddels meer duiding over de invulling van open normen (en minder beoordelingsruimte aan vergunninghouders) heeft gegeven middels regelgeving en ‘good practices’ en vanuit dat oogpunt het opleggen van een (hoge) sanctie niet nodig is, doet niet ter zake. Optdeck was, zoals gezegd, immers gehouden de aan de orde zijnde (open)

normen zelf in te vullen op een zodanige wijze dat zij geen overtredingen zou begaan.

204. Optdeck was bovendien reeds in juni 2022 duidelijk en specifiek gewaarschuwd voor handhavend optreden bij schending van de zorgplicht door de keynote speech van de toenmalige voorzitter van Kansspelautoriteit bij de conferentie 'Gaming in Holland'.[156] Uit het nieuwsbericht[157] hierover blijkt onder meer het volgende:

" *'Online aanbieders behoren een risicoprofiel te maken van hun klanten. Vervolgens moeten zij tijdig ingrijpen als er signalen zijn van risicovol gedrag. Dat is bijvoorbeeld langdurig spelen of hoge inzetten doen.' De Ksa-voorzitter benadrukte dat kansspelaanbieders deze verantwoordelijkheid niet mogen afdoen als een administratieve verplichting.",* en;

" *In andere landen maakten wetgevers andere keuzes, hield Jansen zijn gehoor voor, bijvoorbeeld door stortings- of verlieslimieten in te stellen. 'Ik durf de voorspelling wel aan dat als blijkt dat aanbieders hun verantwoordelijkheid niet razendsnel serieus genoeg nemen, overheidsingrijpen op de loer ligt', waarschuwde hij.",* en:

205. Uit de speech[158] zelf blijkt onder meer het volgende:

"We will not hesitate to intervene immediately if there are concrete signs that indicate that operators are not complying with the duty of care. Such a signal is, for example, a player who can bet a lot with high stakes without hindrance. An argument like 'I can't look into the player's wallet' is not enough as we all understand that the vast majority of Dutch players cannot afford to lose so much money."

206. Ook is concreet gewezen op het feit dat de gemiddelde Nederlandse speler slechts een klein deel van een toch al beperkt besteedbaar inkomen overhoudt om te besteden aan kansspelen en dat aanbieders daar rekening mee moeten houden wanneer spelers een account openen en hoge limieten instellen:

---

[156] Uit het programma blijkt dat Optdeck aanwezig was op de conferentie, de toenmalige CCO van Kindred Group zat zelfs in het "CEO/ Executive panel": Gaming in Holland Conference 2022 - Agenda
[157] Zie **Bijlage 12**, https://kansspelautoriteit.nl/nieuws/2022/juni/ksa-voorzitter-maant-kansspelaanbieders/
[158] Zie **Bijlage 13**, https://kansspelautoriteit.nl/over-ons/publicaties/speeches-raad-bestuur/speech-rene-jansen-20-juni-2022/

"I would like to ask operators to take this into consideration when they are faced with new players who want to open an account and to perform checks when players set high limits. And that they ask control questions when high limits are specified. If a high limit is set, the question may be asked whether the player is sure that he can lose this amount of money. If the answer is 'yes', then this should be treated as an additional risk indicator to be taken seriously.

207. Gebleken is dat Optdeck deze waarschuwingen en vorm van guidance niet in acht heeft genomen, zodat ook om die reden een beroep op het gebrek aan duiding inzake de invulling van open normen en de (achteraf) door haar genomen maatregelen niet kan slagen.

208. Met betrekking tot het verzoek van Optdeck om voor de hoogte van een op te leggen boete aan te sluiten bij de bestendige praktijk, overweegt de Kansspelautoriteit het volgende. Optdeck heeft in dit kader verwezen naar de boetes die de Kansspelautoriteit in het verleden wegens overtreding van reclameregels heeft opgelegd.[159] De Kansspelautoriteit wijst er echter op dat onderhavige overtredingen van een wezenlijk andere orde en ernst zijn dan de overtreding van reclameregels waar Optdeck naar verwijst, zodat een aanzienlijk hogere boete ook gerechtvaardigd is. Onder verwijzing naar de paragrafen 7.2 tot en met 7.5 acht de Kansspelautoriteit de hoogte van onderhavige boete dan ook passend en geboden. Dat de huidige boetebeleidsregels in casu niet van toepassing zijn, zoals Optdeck stelt, is juist. Dit neemt echter niet weg dat de Kansspelautoriteit op grond van artikel 35a van de Wok bevoegd is om onderhavige omzetgerelateerde boete op te leggen.

209. Gelet op het voorgaande is geen sprake van schending van het evenredigheidsbeginsel en is het opleggen van een (hoge) sanctie wel geëigend en niet onredelijk bezwarend.

5.4 Conclusie overtreding

210. De raad van bestuur stelt vast dat Optdeck van 14 juli 2022 tot en met 1 juli 2024 met betrekking tot tien spelers artikel 4a, eerste lid, van de Wok (de zorgplicht) meermaals heeft geschonden.

211. Optdeck heeft meermaals, de analyse als bedoeld in artikel 31m, eerste lid, van de Wok, niet gericht op de vroegtijdige onderkenning van signalen die kunnen duiden op onmatige deelname aan de door de Optdeck georganiseerde kansspelen en risico's op kansspelverslaving.[160] Gelet hierop concludeert de raad van bestuur

[159] In deze zaken is een basisbedrag van € 350.000,- gehanteerd.
[160] Zoals volgt uit de bespreking van de spelersdossiers in paragraaf 4.2 is bij niet adequaat verrichte analyses van speelgedrag ook sprake van een overtreding.

dat Optdeck meermaals artikel 4a, eerste lid, van de Wok j° 31m, eerste lid, van de Wok j° 15 van het Bwrvk heeft overtreden.

212. Optdeck heeft meermaals, terwijl de analyse als bedoeld in artikel 15 van het Bwrvk, duidde 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 Optdeck meermaals artikel 4a, eerste lid, van de Wok j° 31m, eerste lid, van de Wok j° 18, eerste lid, van het Bwrvk, en 19, eerste lid, van de Rwrvk heeft overtreden.

213. Optdeck heeft meermaals, terwijl sprake was van 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 Optdeck meermaals artikel 4a, eerste lid, van de Wok j° 31m, tweede lid, van de Wok j° 18, tweede en derde lid, van het Bwrvk heeft overtreden.

6 Overtreder

214. De raad van bestuur heeft aan Optdeck een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand verleend. Optdeck is aanbieder van en vergunninghouder voor de kansspelen op afstand op onder meer de website www.unibet.nl. Optdeck was in ieder geval in de periode van 14 juli 2022 tot en met 1 juli 2024 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 Optdeck de zorgplicht als bedoeld in artikel 4a, eerste lid, van de Wok heeft overtreden en zodoende als overtreder aangemerkt kan worden.

7 Boete

7.1 Algemeen

215. 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.

216. 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.

217. Op grond van artikel 3:4, tweede lid, van de Awb neemt de raad van bestuur bij het bepalen van de hoogte van de boete tevens het evenredigheidsbeginsel in acht.

218. De Kansspelautoriteit ziet zich thans gesteld voor de vraag of en zo ja, welke sanctie in dit geval passend is.

7.2 Ernst van de overtredingen

219. Bij de beoordeling van de ernst van de overtredingen door Optdeck acht de raad van bestuur met name de volgende omstandigheden van belang.

220. 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.

221. 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 hij de regels en voorwaarden kent en naleeft. Het bestrijden en voorkomen van kansspelverslaving is van cruciaal belang voor een verantwoord kansspelaanbod.

222. 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.

223. Kansspelen op afstand hebben bijzondere risico's.[161] 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

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

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).*'

224. 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.

225. Optdeck 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. Dit klemt te meer daar de wetgever juist een vergunningstelsel in het leven heeft geroepen om een veilig en betrouwbaar legaal alternatief te bieden voor illegale kansspelen. Aanbieders van illegale kansspelen doen in de regel immers weinig tot niets tegen onmatige deelname of kansspelverslaving. Spelers moeten erop kunnen vertrouwen dat zij bij vergunninghouders daarentegen in goede handen zijn. Dat Optdeck hierin als vergunninghouder zo ernstig tekort is geschoten, rekent de Kansspelautoriteit haar daarom zwaar aan.

226. Vergunninghouders moeten speelgedrag monitoren en analyseren, zodat zij spelers daadwerkelijk met passende interventiemaatregelen voldoende tegen

zichzelf kunnen beschermen.[162] Het is dan ook niet de bedoeling dat een vergunninghouder extreem speelgedrag ziet ontstaan of gebeuren, maar niet of niet-passend ingrijpt. Optdeck 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 Optdeck bijzonder zwaar aan dat Optdeck 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 dien. Optdeck kon en had onmiddellijk moeten ingrijpen, maar heeft veel te lang niet of niet-passend ingegrepen. Daarmee heeft zij de verliezen zeer hoog laten oplopen. De nettoverliezen van slechts tien spelers bedragen bij elkaar opgeteld ruim € 2.300.000,- en zijn schokkend hoog, zelfs als daarvan een beperkt deel door Optdeck wettig is verkregen. Zulke nettoverliezen gaan in het kader van de plicht van Optdeck om de maatregelen en voorzieningen te treffen die nodig zijn om verslaving aan haar kansspelen zoveel mogelijk te voorkomen duidelijk veel te ver.

227. De Kansspelautoriteit verwijt het Optdeck ook dat zij geen, onvoldoende of te laat gevolgen heeft verbonden aan de hoge limieten (speelduur, stortingslimiet en verlieslimiet) die de spelers (of Optdeck) zelf hebben ingesteld. Zo stond Optdeck stortingslimieten en verlieslimieten van in ieder geval duizenden euro's per dag en tienduizenden euro's per week of per maand toe. Door spelers zulke hoge limieten in te (laten) stellen, heeft Optdeck 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.[163] Het een en ander klemt temeer nu de vermogenspositie van de spelers telkens (veel) te laat werd betrokken bij de analyse van het speelgedrag zodat het ook niet mogelijk was om passende interventiemaatregelen te treffen.

228. In alle (maar liefst tien uit tien) onderzochte spelersdossiers is de naleving van de zorgplicht fundamenteel niet in orde en zijn de nettoverliezen extreem. Van incidenten is duidelijk geen sprake. De overtredingen hebben vele maanden geduurd (veelal anderhalf jaar tot ongeveer twee jaar) en bij het begaan van de

[162] Dit geldt des te meer voor spelers die behoren tot kwetsbare groepen zoals de in casu jongvolwassen speler (spelersdossier 5).
[163] *Kamerstukken II* 2014/15, 33996, nr. 6, p. 25 (MvA).

overtredingen zijn vaste patronen te onderscheiden.[164] Gelet op de frequentie, de lange duur en de vaste patronen getuigen de overtredingen van een structureel karakter.

229. Gelet op het bovenstaande kwalificeert de Kansspelautoriteit de overtredingen als zeer ernstig.

7.3 Verwijtbaarheid

230. Van een vergunninghouder mag worden verwacht dat die de geldende wettelijke regels en andere voorwaarden kent en naleeft. 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. Optdeck 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 samenhang werden overtreden. De volgende omstandigheden dragen verder bij aan de verwijtbaarheid en verhogen deze.

231. Zoals reeds in paragraaf 5.9 is overwogen, was Optdeck al in juni 2022 duidelijk en specifiek gewaarschuwd voor handhavend optreden bij schending van de zorgplicht en had zij over een aantal specifieke en in casu relevante aspecten van uitvoering van de zorgplicht reeds een vorm van guidance ontvangen. Gebleken is echter dat Optdeck deze waarschuwingen en vorm van guidance niet in acht heeft genomen.

232. Daar komt bij dat dit niet de eerste boete voor Optdeck is die te maken heeft met het niet of niet voldoende treffen van de maatregelen en voorzieningen die nodig zijn om verslaving aan de door hen georganiseerde spelen zoveel mogelijk te voorkomen. Optdeck heeft op 3 december 2024 al een boete van € 400.000,- gekregen omdat spelers zich bij haar konden inschrijven zonder dat sluitend en deugdelijk werd gecontroleerd of zij waren geregistreerd in Cruks.[165]

233. Voorts neemt de Kansspelautoriteit in aanmerking dat Optdeck een professionele marktpartij in (onder meer) 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,

[164] Telkens is de analyse van het speelgedrag te laat verricht en bevat deze gebreken, telkens is de vermogenspositie van de speler te laat in de analyse betrokken, telkens zijn dezelfde interventiemaatregelen te laat getroffen en zijn deze niet passend, telkens vindt geen persoonlijk onderhoud plaats terwijl er wel sprake is van een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving als bedoeld in artikel 18, tweede lid, van het Bwrvk.
[165] Zie **Bijlage 14**, https://kansspelautoriteit.nl/aanpak-misstanden/sanctiebesluiten/optdeck-service-limited/

opnames, de gebruikte betaalinstrumenten en per spelsoort ook de totale inzet, commissie en speelwinst.[166] Ook uit de gegevens en bescheiden van Optdeck blijkt dat zij gedetailleerde inzage had in het speelgedrag van de tien 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 Evenredigheid

234. Op grond van artikel 3:4, 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 het begaan van een overtreding niet lonend mag zijn, maar (voldoende) bestraft moet worden en 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).

235. Gelet hierop zal de Kansspelautoriteit kort stilstaan bij de geschiktheid, noodzakelijkheid en evenwichtigheid van onderhavig sanctiebesluit.

236. In het kader van dit laatste wijst de Kansspelautoriteit erop dat Optdeck veel overtredingen heeft begaan en dat deze ernstig en verwijtbaar zijn. Bovendien betreft het ook nog eens overtredingen van de zorgplicht, een kernverplichting van de Wet op de kansspelen en aanverwante regelgeving. Naleving van de zorgplicht raakt rechtstreeks aan de doelstellingen van de kansspelwetgeving, te weten het voorkomen van kansspelverslaving, het beschermen van consumenten en het voorkomen van kansspelgerelateerde criminaliteit. Ook is naleving van de zorgplicht uiterst relevant in het kader van de kanalisatiegedachte. Het geleiden van spelers naar het legale kansspelaanbod moet er immers wel toe leiden dat de spelers daar beter worden beschermd dan in het illegale circuit. Het opleggen van een boete is dan ook een geschikt middel om deze doelen te realiseren. Daarnaast is het een geschikt middel ter bestraffing en gaat hiervan voldoende afschrikwekkende werking uit richting Optdeck en andere aanbieders. Het opleggen van een boete zorgt er bovendien voor dat het schenden van de zorgplicht niet lonend is omdat daarmee onder andere de winst die is behaald als gevolg van de overtreding(en) ongedaan wordt gemaakt.

237. Voorts is de boete een noodzakelijke en evenwichtige maatregel. Met een minder ingrijpende maatrelgel zoals een last onder dwangsom of een waarschuwing kan

[166] Artikel 5.3, tweede lid, van het Besluit kansspelen op afstand.

gelet op de ernst en verwijtbaarheid van de overtredingen niet worden volstaan. Indien zou worden volstaan met het opleggen van last onder dwangsom of waarschuwing, dan zou het begaan van overtredingen lonend blijven. Een aanbieder kan dan immers doorgaan met het begaan van overtredingen totdat hij een dergelijke maatregel krijgt opgelegd en kan vervolgens de overtredingen beëindigen om, in het geval van een opgelegde last, verbeuring van een dwangsom te voorkomen, terwijl bestraffing en daarmee voldoende afschrikkende werking uitblijft. Gelet op de ernst en verwijtbaarheid van de overtredingen kan bestraffing en afschrikking niet uitblijven en is het opleggen van een boete niet alleen een noodzakelijke, maar ook een evenwichtige maatregel.

7.5 Boetevaststelling

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

239. De zorgplicht is een van de belangrijkste verantwoordelijkheden van de vergunninghouder en naleving hiervan raakt rechtstreeks aan de doelstellingen van de kansspelwetgeving. Het vergunningstelsel is immers juist in het leven geroepen om spelers een omgeving te bieden waarin zij beschermd worden tegen de risico's die inherent zijn aan kansspelen. Gelet daarop zou de raad van bestuur, wanneer zij een boete op basis van standaardbedragen zou opleggen, een basisbedrag van € 500.000,- hanteren.

240. Gelet op verhoogde verwijtbaarheid zoals toegelicht in paragraaf 7.3 zou de Kansspelautoriteit in dat geval voorts een verhoging van het basisbedrag met 25% toepassen.

241. Gelet op het voorgaande zou aan Optdeck dan een boete van € 625.000,- opgelegd worden.[167] Volgens de Kansspelautoriteit doet die boetehoogte in dit geval echter geen recht aan de overtreding, zeker gelet op de hoge verliezen die de tien spelers in casu hebben geleden. De Kansspelautoriteit wijst daarnaast op ernst van de overtreding, de (verhoogde) verwijtbaarheid van de overtreding en de omvang van de overtreder 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 Optdeck in 2024 een brutospelresultaat van in totaal € 320.716.800,15 had. De boete zou dan circa 0,2% van haar totale brutospelresultaat bedragen en onvoldoende effect sorteren. Gelet op de geleden verliezen die in totaal € 2.331.860,- bedragen en vanwege het gewicht van de boete in relatie tot de omvang van de onderneming, acht de

[167] Het basisbedrag van € 500.000,- plus 25% vanwege de verhoogde verwijtbaarheid.

Kansspelautoriteit een boete op basis van standaardbedragen niet passend en zal zij een omzetgerelateerde boete opleggen.

242. De Kansspelautoriteit bepaalt het basisbedrag op 1% van het hierboven genoemde door Optdeck behaalde brutospelresultaat over het jaar 2024. Vanwege de verhoogde verwijtbaarheid verhoogt zij het basispercentage met 0,25%-punt. Gelet op dit brutospelresultaat zal de Kansspelautoriteit een boete opleggen van, naar beneden afgerond, € 4.000.000,-.

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

244. De Kansspelautoriteit ziet in dit geval verder geen aanleiding om op basis van andere omstandigheden het basisbedrag te verhogen of te verlagen. Optdeck heeft weliswaar aangevoerd dat zij verschillende mitigerende maatregelen heeft getroffen, maar deze maatregelen maken de vele ernstige en verwijtbare overtredingen echter niet ongedaan, noch staat vast dat hiermee overtreding van de aan de orde zijnde wettelijke normen in de toekomst wordt voorkomen. Daardoor ziet de Kansspelautoriteit daarin onvoldoende aanleiding om de boete te matigen.

245. De Kansspelautoriteit houdt bij het vaststellen van de boete tot slot ook rekening met de omvang en draagkracht van de onderneming waaraan de boete wordt opgelegd. Niet gesteld, noch gebleken is dat een boete van € 4.000.000,-, gelet op de omvang van de onderneming van Optdeck en haar draagkracht, niet evenredig zou zijn.

246. Alles afwegende stelt de Kansspelautoriteit de boete vast op een totaalbedrag van € 4.000.000,-. Dit bedrag wordt, gelet op de omstandigheden van het geval, passend en geboden geacht.

8 Besluit

De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit:

a. stelt vast dat Optdeck Service Limited 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 Optdeck Service Limited een boete op van € 4.000.000,-.

’s-Gravenhage, 1 oktober 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.