ONLINE CASINO AMSTERDAM

BRONARCHIEF KANSSPELEN

Guidance sluiten accounts

Archiefdocument 42101

6 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: Kansspelautoriteit.

OCA-voorblad toegevoegd op 17 oktober 2026. Het oorspronkelijke bestand is afzonderlijk bewaard.

Kansspelautoriteit

Guidance sluiten accounts

Inleiding

De Kansspelautoriteit (Ksa) ziet dat vergunninghouders die online kansspelen aanbieden de regels over het beëindigen van een inschrijving, algemeen aangeduid als het sluiten van een account, niet altijd op dezelfde wijze toepassen. Dit blijkt uit vragen van vergunninghouders, meldingen van spelers en toezicht van de Ksa. Daarnaast constateert de Ksa dat informatie over het sluiten van een account op de websites van vergunninghouders niet altijd juist, volledig of goed vindbaar is.

Met deze guidance licht de Ksa toe hoe zij de regelgeving over het beëindigen van een inschrijving interpreteert. De guidance bevat geen nieuwe regels, maar biedt vergunninghouders handvatten voor een consistente toepassing van de bestaande wet- en regelgeving.

Een speler moet zijn account kunnen sluiten wanneer hij dat wil

Artikel 4.17 van het Besluit kansspelen op afstand bepaalt dat de vergunninghouder de inschrijving van de speler beëindigt als de speler daarom verzoekt of niet (langer) aan de voorwaarden voor inschrijving voldoet. Hieruit volgt dat een speler te allen tijde de mogelijkheid moet hebben zijn inschrijving te beëindigen. Een vergunninghouder mag een speler daarom niet tegen diens wil ingeschreven houden, ook niet wanneer de speler eerder met de inschrijving heeft ingestemd.

Na beëindiging van de inschrijving verliest de speler de toegang tot zijn account (de spelersinterface). De spelersinterface is het voor de speler na aanmelding toegankelijke gedeelte van de kansspel-interface (artikel 1.1 Bkoa). De speler kan zich na beëindiging niet langer aanmelden en deelnemen aan de kansspelen van de vergunninghouder (artikel 4.22 Bkoa).

Het beëindigen van een inschrijving is definitief. Het gaat niet om een tijdelijke deactivering van een account of een tijdelijke onderbreking van deelname.

Zelfuitsluiting is geen alternatief

Zelfuitsluiting, speelpauzes en inschrijving in Cruks zijn maatregelen die spelers kunnen gebruiken om hun gokgedrag te beheersen. Deze maatregelen zijn interventiemaatregelen (artikel 18 Rwrvk) en hebben een ander doel dan het beëindigen van een inschrijving.

Een speler die zijn inschrijving wil beëindigen, hoeft daarom niet eerst gebruik te maken van een speelpauze, zelfuitsluiting of inschrijving in Cruks. Ook mag een vergunninghouder deze maat-regelen niet aanbieden als alternatief voor beëindiging.

Wel mag de vergunninghouder neutrale informatie geven over de verschillende mogelijkheden, mits dit niet leidt tot vertraging of ontmoediging van het verzoek tot beëindiging.

Het sluiten van een account moet eenvoudig zijn

Een speler moet zijn account rechtstreeks kunnen sluiten via zijn account. De vergunninghouder mag geen onnodige drempels opwerpen die het sluiten van een account vertragen of ontmoedigen, bijvoorbeeld door de speler verplicht contact op te laten nemen met de klantenservice om zijn account te sluiten.

Wanneer een speler er zelf voor kiest contact op te nemen met de klantenservice of gebruikmaakt van een livechat, gelden dezelfde uitgangspunten. Er mogen geen belemmeringen worden opgeworpen of aanvullende voorwaarden worden gesteld voor het sluiten van een account. De speler wordt niet overgehaald om af te zien van beëindiging van zijn inschrijving.

Voorbeelden van werkwijzen die niet passen bij een eenvoudige beëindiging van een inschrijving zijn:
- het verplicht uploaden van een identiteitsbewijs;
- het opnieuw laten verifiëren van een tegenrekening;
- het verplicht beantwoorden van vragen over de reden van beëindiging;
- het verplicht voeren van een gesprek met de klantenservice;
- het aanbieden van een bedenktijd voordat het account wordt gesloten;
- het aanbieden van bonussen of andere voordelen om de speler op zijn besluit terug te laten komen.

Vergunninghouders mogen spelers wel neutraal informeren over de gevolgen van het sluiten van een account. Als er bij spelers onduidelijkheid kan bestaan over het verschil tussen (zelf)uitsluiting en beëindiging van de inschrijving, kan de vergunninghouder dit toelichten op de website en, als de speler daar zelf contact mee opneemt, via de klantenservice of livechat. Deze informatie mag niet sturend zijn en mag de beëindiging niet vertragen of ontmoedigen.

Denk hierbij aan informatie over:
- de uitbetaling van een eventueel saldo;
- de verwerking van persoonsgegevens;
- de bewaartermijnen die gelden na beëindiging van de inschrijving;
- de mogelijkheid om reclamevoorkeuren aan te passen.

Deze informatie is uitsluitend informatief van aard.

Beëindiging van de inschrijving verloopt op de website en in de app op dezelfde wijze.

Het wordt aanbevolen om de speler de mogelijkheid te geven zich bij beëindiging van de inschrijving direct af te melden voor reclame.

Identiteitscontrole

Bij inschrijving heeft de vergunninghouder de identiteit van de speler en de gekoppelde tegenrekening al vastgesteld (artikel 4.11 Bkoa). Daarnaast wordt de speler tijdens de looptijd van zijn account bij iedere aanmelding geïdentificeerd (artikel 4.18 Bkoa).

Een verzoek tot beëindiging van een inschrijving is geen aanleiding om opnieuw een identiteitscontrole uit te voeren. Als een vergunninghouder twijfelt aan de identiteit van een speler, moet dit eerder in het proces worden onderzocht. Een aanbieder kan daarmee niet wachten tot het moment waarop de speler zijn inschrijving wil beëindigen.

Uitbetaling van spelerstegoeden

Wanneer het account wordt gesloten, moet een eventueel resterend saldo zonder onnodige vertraging worden uitbetaald op de tegenrekening (artikel 4.29, derde lid, onder c, Bkoa).

Een vergunninghouder mag geen voorwaarden stellen die deze uitbetaling vertragen. Ook mogen geen minimumbedragen worden gehanteerd voordat een uitbetaling plaatsvindt. De speler hoeft niet apart om uitbetaling te verzoeken.

Alleen wanneer al sprake is van een vermoeden van malversaties kan er aanleiding zijn om de uitbetaling anders te behandelen. Het enkele verzoek om beëindiging van de inschrijving rechtvaardigt zo'n vermoeden niet.

Kosten

Het in rekening brengen van kosten voor het sluiten van een account is niet toegestaan.

Communicatie met spelers

Informatie over het sluiten van een account moet duidelijk, juist en goed vindbaar zijn.

De Ksa verwacht dat vergunninghouders op hun website en binnen de accountomgeving uitleg geven over:

- hoe een account kan worden gesloten;
- wat de gevolgen hiervan zijn;
- hoe een eventueel saldo wordt uitbetaald;
- welke bewaartermijnen gelden;
- hoe spelers zich kunnen afmelden voor reclame-uitingen.

De informatie moet eenvoudig te vinden zijn én zo worden aangeboden dat deze voor spelers duidelijk en begrijpelijk is.

Stuurt de vergunninghouder een e-mail ter bevestiging van de beëindiging van de inschrijving? Dan gaat die e-mail alleen over die beëindiging. Er wordt geen terugkombonus, bedenktijd of mogelijkheid tot annulering aangeboden en de speler wordt niet op andere wijze beïnvloed om zijn besluit te herzien.

Het opgeven van een persoonlijke reden voor het beëindigen van de inschrijving mag geen voorwaarde zijn voor de beëindiging. Een vergunninghouder kan de speler desgewenst wel de mogelijkheid geven om vrijwillig een toelichting te geven, bijvoorbeeld via een vrij tekstveld.

De redenen voor beëindiging die in artikel 4.17 Bkoa worden genoemd, zien op de gronden waarop de vergunninghouder de inschrijving beëindigt en niet op de persoonlijke motivatie van de speler. Artikel 4.1, onder f, Rkoa biedt geen grondslag om de speler te verplichten zijn persoonlijke reden voor beëindiging op te geven.

Bewaartermijnen

Het beëindigen van een inschrijving betekent niet dat alle gegevens direct worden verwijderd.

Na beëindiging moet onderscheid worden gemaakt tussen het account zelf en de gegevens die de vergunninghouder op grond van wet- en regelgeving moet bewaren. De wettelijke bewaarplicht is geen grond om een gesloten account actief te houden of later eenvoudig te ‘heropenen’.

Informatie over de speler wordt op grond van artikel 4.13 Rkoa en artikel 23 Rwrvk drie jaar na beëindiging van de inschrijving bewaard. Die termijn gaat in op het moment waarop de inschrijving wordt beëindigd. Na afloop van de bewaartermijn worden de gegevens vernietigd, voor zover geen andere wettelijke bewaartermijn van toepassing is.

De bewaartermijn maakt het onder meer mogelijk toezicht te houden op het handelen van de vergunninghouder. Als een voormalige speler zich binnen die termijn opnieuw wil inschrijven, kan de vergunninghouder de bewaarde gegevens over het eerdere speelgedrag betrekken bij die nieuwe inschrijving. De bewaartermijn is niet bedoeld als service om een eerder gesloten account te reactiveren of te heropenen.

Voor bepaalde gegevens, bijvoorbeeld ten behoeve van de Belastingdienst en de controledatabank (CDB), kunnen afwijkende bewaartermijnen gelden.

Het vernietigen van gegevens is een intern bedrijfsproces van de vergunninghouder. Er hoeft geen afzonderlijk bericht aan de voormalige speler te worden gestuurd wanneer gegevens na afloop van de bewaartermijn worden vernietigd.

Afhandeling van het verzoek

Behandel een verzoek om beëindiging zonder vertraging. Is er een gegronde reden waardoor de afhandeling langer duurt, dan kan het account na ontvangst van het verzoek worden geschorst totdat het verzoek is afgehandeld. Informeer de speler hierover. Het enkele verzoek om beëindiging van de inschrijving is op zichzelf geen gegronde reden voor vertraging.

Tot slot

Het kunnen beëindigen van een inschrijving hoort bij een verantwoorde, betrouwbare en controleerbare organisatie van online kansspelen. Een speler kan om uiteenlopende redenen besluiten de contractuele relatie met een vergunninghouder te beëindigen. Vergunninghouders moeten hun processen daarom zo inrichten dat spelers hun account eenvoudig kunnen sluiten, zonder onnodige drempels of vertragingen.

De Ksa gebruikt de uitgangspunten uit deze guidance bij haar toezicht op vergunninghouders.

Afzendgegevens Kansspelautoriteit
Anna van Buerenplein 45A
2595 DA Den Haag
Postbus 298
2501 CG Den Haag
www.kansspelautoriteit.nl