RECHTSPRAAK OVER KANSSPELEN

Uitspraak Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

ECLI:NL:GHARL:2026:5432

25-08-2026 · Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden · Civiel recht

Casino hoeft vergokt bedrag niet terug te betalen aan bezoeker die met zijn burgerservicenummer staat ingeschreven in het Cruks-register. Die inschrijving is bedoeld om toelating te…

Originele uitspraak volgt ongewijzigd

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

Lees het rechtspraakdossier

Dossiers en persinformatie

www.onlinecasino.amsterdam

Bron oorspronkelijke publicatie: Rechtspraak.nl. ECLI is de vaste identificatie van de uitspraak.
OCA-voorblad toegevoegd op 17 oktober 2026. De oorspronkelijke PDF is afzonderlijk bewaard.

ECLI:NL:GHARL:2026:5432

Instantie	Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden
Datum uitspraak	25-08-2026
Datum publicatie	25-08-2026
Zaaknummer	200.359.497/01
Rechtsgebieden	Civiel recht
Bijzondere kenmerken	Hoger beroep
Inhoudsindicatie	Casino hoeft vergokt bedrag niet terug te betalen aan bezoeker die met zijn burgerservicenummer staat ingeschreven in het Cruks-register. Die inschrijving is bedoeld om toelating te voorkomen. De bezoeker heeft onvoldoende onderbouwd dat het casino in dit geval zijn verplichtingen bij toegangscontrole heeft geschonden, of zijn zorgplicht bij onmatige deelneming of kansspelverslaving.
Vindplaatsen	Rechtspraak.nl

Uitspraak

GERECHTSHOF ARNHEM-LEEUWARDEN

locatie Leeuwarden

afdeling civiel recht

zaaknummer gerechtshof: 200.359.497/01

zaaknummer rechtbank: 11418399

arrest van 25 augustus 2026

in de zaak van

[de bezoeker] ,

wonend in [woonplaats] ,

advocaat: mr. B.C.R. Zalm,

en

Exploitatiemaatschappij Wezo Amusement B.V.,

gevestigd in Almere,

advocaat: mr. S. van Dijk.

Het hof noemt partijen hierna [de bezoeker] en Wezo.

1 De zaak in het kort

1.1. [de bezoeker] heeft vanaf 14 februari 2024 tot en met 10 april 2024 51 keer toegang gekregen tot het Play World casino in [plaats] dat Wezo exploiteert. Daar heeft hij volgens hem ruim 30.000,- vergokt. Dat had volgens [de bezoeker] niet mogelijk moeten zijn, omdat hij vanaf 13 september 2023 staat ingeschreven in het Cruks-register. Daarom had Wezo hem de toegang moeten weigeren. Wezo had ook moeten ingrijpen gelet op zijn buitensporige gokgedrag. Hij vordert betaling van het verspeelde bedrag. De speelovereenkomsten zijn nietig en daarom heeft hij onverschuldigd betaald. Subsidiair heeft Wezo onrechtmatig gehandeld door haar zorgplicht niet na te leven. Daarom moet zij het verspeelde bedrag als schade vergoeden.

1.2. De kantonrechter heeft de vordering van [de bezoeker] afgewezen. Ook het hof beslist dat de vordering van [de bezoeker] wordt afgewezen.

2 Het verloop van de procedure in hoger beroep

2.1. [de bezoeker] heeft hoger beroep ingesteld bij het gerechtshof tegen het vonnis dat de kantonrechter in de rechtbank Midden-Nederland, zittingsplaats Almere, op 30 juli 2025 tussen partijen heeft uitgesproken.1 Het verloop van de procedure in hoger beroep blijkt uit:

- de dagvaarding in hoger beroep;
- de memorie van grieven met vermeerdering van eis;
- de memorie van antwoord.

2.2. Op 2 juni 2026 heeft een mondelinge behandeling plaatsgevonden. De advocaten hebben de zaak toegelicht, mr. Van Dijk aan de hand van spreekaantekeningen die zij heeft overgelegd. Van de mondelinge behandeling is een verslag (proces-verbaal) opgemaakt.

3 De feiten

3.1. Op 13 september 2023 is [de bezoeker] , op initiatief van zijn broer, vrijwillig ingeschreven in het Centrale Register Uitsluiting Kansspelen (hierna: het Cruks-register) van de Kansspelautoriteit. Daartoe is de identiteit van [de bezoeker] gecontroleerd via DigiD. Bij inschrijving via het daarvoor bestemde webformulier zijn de volgende gegevens verstrekt: het burgerservicenummer, voor- en achternaam, geboortedatum en geboorteplaats. Bij zijn verzoek tot inschrijving zijn geen buitenlandse identiteitsbewijzen toegevoegd. De inschrijving is geldig tot in 2122.

3.2. Wezo is vergunninghouder volgens de Wet op de kansspelen en is daarom verplicht bij binnenkomst van een bezoeker te controleren of deze minderjarig is of is opgenomen in het Cruks-register, want

dan moet toegang worden geweigerd. Een bezoeker dient zich bij binnenkomst te identificeren met een geldig identiteitsbewijs.

3.3. [de bezoeker] heeft voor het eerst op 14 februari 2024 het Play World casino van Wezo in [plaats] bezocht. Voordat [de bezoeker] door mocht lopen is een verklaring getekend waarin staat dat hij geen burgerservicenummer heeft. Ook is een foto van zijn gezicht gemaakt. De foto en de ondertekende verklaring zijn digitaal opgeslagen in een spelersaccount met [de bezoeker] naam en een afbeelding van een wereldbolletje in Acarat. Dat is een platform met een toegangs- en identificatieproces, dat de Play World casinos gebruiken in het kader van de wettelijke verplichtingen rondom Cruks en gokverslavingspreventie.

Na 14 februari 2024 is nog 50 keer geregistreerd dat hij toegang heeft gekregen, soms meer keren op dezelfde dag, gedurende 37 speeldagen. Ook wordt opgeslagen welke medewerker van Wezo toegang heeft verleend. Het tijdstip van vertrek wordt niet geregistreerd.

3.4. [de bezoeker] heeft bankafschriften overgelegd waaruit blijkt dat hij op verschillende dagen vanaf 27 februari 2024 geld heeft gepind uit de pinautomaat in het casino. In totaal gaat het om 22.770,-.

3.5. [de echtgenote van de bezoeker met een andere achternaam] heeft per e-mail aan Wezo gevraagd hoe het kan dat haar echtgenoot ondanks een casinoverbod toch is toegelaten terwijl hij zwaar gokverslaafd is. Wezo heeft gezocht op de naam [de echtgenote van de bezoeker] en op 3 april 2024 heeft de toenmalig regiomanager van Wezo geantwoord dat de toegangscontrole aangeeft dat de persoon in kwestie geen toegang heeft gekregen tot het casino. In een vervolgmail van 10 april 2024, verstuurd om 18:50 uur, vraagt [de echtgenote van de bezoeker] of wel op de juiste personalia is gezocht en daarbij geeft zij de naam, geboortedatum en het burgerservicenummer van [de bezoeker] (door haar geschreven als [de bezoeker]). Op 11 april 2024 om 11:52 uur reageerde de regiomanager met het bericht dat met de eerst nu ontvangen juiste gegevens is gezocht op die naam en het burgerservicenummer en dat de echtgenoot van [de echtgenote van de bezoeker] inderdaad bij Wezo staat geregistreerd. De regiomanager schrijft verder:

"Hij heeft zich bij ons laten registeren met zijn buitenlandse ID. Wij laten mensen die zich registeren met hun Buitenlandse ID tekenen dat zij geen BSN nummer hebben en niet in Cruks staan. Dit heeft u man ook gedaan bij ons.

Als wij u man inchecken met zijn Buitenlandse ID krijgen wij geen Cruks registratie.

Bij Het inschrijven in Cruks moet men zowel de Nederlandse ID met BSN als het Buitenlandse ID doorgeven aan de KSA.

Wij raden u aan dit voor u man ook te doen, want nu kan u man in alle Casino's in Nederland naar binnen met zijn Buitenlandse ID.

Wij hebben per direct de juiste gegevens ingevoerd waardoor het voor u man, [de bezoeker] niet meer mogelijk is om het casino te bezoeken."

3.6. [de echtgenote van de bezoeker] heeft diezelfde dag geantwoord dat haar man uitsluitend de Nederlandse nationaliteit heeft *"teneinde uitsluitend over een Nederlands legitimatiebewijs (paspoort) te beschikken."* Zij verzoekt aan te geven op welke wijze het casino zijn identiteit heeft vastgesteld, onder bijvoeging van de Cruks-registratie en een kopie van de fotopagina uit [de bezoeker] paspoort: een Nederlands paspoort dat is uitgegeven op 3 augustus 2021, met afbeelding van een chip, en waarop aan het einde in de onderste regel van de getoonde pagina met foto en personalia ook de cijfers van het burgerservicenummer staan.

3.7. In de middag van 11 april 2024 is [de bezoeker] niet toegelaten tot het casino, dat hij weigerde te verlaten waarna hij met politiedwang is vertrokken. [de echtgenote van de bezoeker] heeft de dag daarop per mail bedankt voor het weigeren van de toegang en gevraagd om beeldmateriaal van 10 maart 2024 tussen 11:30 en 16:30 uur veilig te stellen in het belang van nader onderzoek. Ook herhaalde zij haar onder 3.6 vermelde vraag.

De regiomanager antwoordde dat de beelden zijn veilig gesteld en op verzoek van de politie meegegeven kunnen worden.

3.8. Vervolgens heeft [de echtgenote van de bezoeker] nogmaals gevraagd hoe het mogelijk is dat haar echtgenoot ondanks de Cruks-registratie veelvuldig toegang heeft gekregen. Ook vroeg zij hoe het mogelijk was dat hij op 10 april 2024 in *"circa 3 uurtjes (zie de door u veiliggestelde beelden) 1.500 contant heeft vergokt (op 3-tal machines tegelijkertijd!)"* zonder dat medewerkers hebben ingegrepen. Zij verneemt graag of het casino aansprakelijkheid erkent.

Op 18 april 2024 heeft de regiomanager verwezen naar zijn onder 3.5 weergegeven mail en daaraan toegevoegd dat haar man heeft getekend voor het niet hebben van een burgerservicenummer en het niet geregistreerd staan in Cruks. Wezo betwist verantwoordelijkheid.

4. De vorderingen, de beslissing van de kantonrechter en het geschil in hoger beroep

4.1. [de bezoeker] heeft na wijziging van eis bij de kantonrechter gevorderd:

a)

primair de speelovereenkomsten van 27 februari 2024 tot en met 10 april 2024 nietig te verklaren of te vernietigen op grond van de artikelen 3:40 lid 1 en/of 2 BW in verbinding met artikel 30u lid 1 onder b en/of c en/of artikel 4a van de Wet op de kansspelen en/of het Preventiebeleid van Wezo, en voor recht te verklaren dat [de bezoeker] onverschuldigd aan Wezo heeft betaald,

en subsidiair voor recht te verklaren dat Wezo onrechtmatig heeft gehandeld jegens [de bezoeker] en de schade moet vergoeden;

b)

Wezo te veroordelen tot betaling van 24.950,- en

c)

Wezo te veroordelen in de proceskosten.

4.2. De kantonrechter heeft alle vorderingen afgewezen en [de bezoeker] veroordeeld in de proceskosten. De kantonrechter heeft tot uitgangspunt genomen dat Wezo bezoekers op identiteit controleert en onderzoekt of de personen zijn opgenomen in het Cruks-register. Hij heeft gemotiveerd dat en waarom voldoende aannemelijk is dat [de bezoeker] zich heeft gelegitimeerd met een buitenlands identiteitsbewijs en dat Wezo zich aan de controleverplichtingen bij binnenkomst heeft gehouden. Onvoldoende is komen vast te staan dat het gokgedrag van [de bezoeker] zodanig was dat Wezo daarop had moeten ingrijpen. Wezo heeft zich gehouden aan haar verplichtingen. De speelovereenkomsten worden niet vernietigd en van een onrechtmatige daad van Wezo is geen sprake.

4.3. [de bezoeker] vordert bij het hof wat hij ook in de kantonprocedure heeft gevorderd, maar met vermeerdering van zijn eis onder b) tot 30.770,-.

Wezo heeft gevraagd het vonnis te bekrachtigen en [de bezoeker] te veroordelen in de werkelijke kosten van het hoger beroep.

5 De beoordeling

5.1. Het hof beslist dat de vorderingen van [de bezoeker] ook in hoger beroep worden afgewezen en licht dat hierna toe.

Daarbij stelt het hof voorop dat de Wet op de kansspelen (hierna: Wok) beoogt het meedoen aan kansspelen met wetgeving te reguleren. Voor publiek opengestelde bedrijfsmatige gelegenheden voor

kansspelen zijn in beginsel verboden, tenzij ervoor vergunning is verleend of het kansspel onder een uitzonderingsbepaling valt. De Wok bepaalt dat aan de vergunning voorschriften kunnen worden verbonden en dat de vergunninghouder die niet mag overtreden. De Wok voorziet in bestuursrechtelijke en strafrechtelijke sancties, maar niet in regels met betrekking tot privaatrechtelijke gevolgen van schendingen.

Wezo dient als vergunninghouder op grond van artikel 30u Wok te controleren of een speler toegang moet worden geweigerd omdat hij staat ingeschreven in het Cruks-register. Dat register bestaat sinds oktober 2021. Artikel 11 lid 3 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen (hierna: het Besluit) schrijft voor dat het onderzoek naar inschrijving in het Cruks-register geschiedt aan de hand van de naam, voornamen, geboortedatum en geboorteplaats en, voor zover die persoon daarover beschikt, diens burgerservicenummer (hierna: bsn), zoals die zijn opgenomen in het identiteitsbewijs.

Artikel 4a Wok bepaalt in lid 1 en 2 dat vergunninghouders maatregelen moeten treffen om (kort gezegd) verslaving aan gokspelen die zij aanbieden zoveel mogelijk te voorkomen en met hun wervingsactiviteiten moeten waken tegen onmatige deelneming.

Artikel 30u Wok bepaalt ook dat de vergunninghouder toegang moet weigeren aan een persoon van wie hij redelijkerwijs moet vermoeden dat hij door onmatige deelname of kansspelverslaving schade aan zichzelf of aan naasten kan berokkenen.

geen schending controleverplichtingen bij toegang

5.2. Met de eerste vier bezwaren (grieven) tegen het vonnis komt [de bezoeker] op tegen het oordeel van de kantonrechter dat Wezo zich aan de controleverplichtingen bij binnenkomst heeft gehouden en tegen de motivering daarvan.

5.3. De stelling van [de bezoeker] dat hij zich steeds met zijn Nederlandse paspoort heeft gelegitimeerd achtte de kantonrechter onwaarschijnlijk, gelet op de 51 bezoeken die door zeven verschillende medewerkers van Wezo zijn geregistreerd. Dat [de bezoeker] de Nederlandse nationaliteit heeft, sluit niet uit dat hij een tweede nationaliteit heeft en beschikt over een buitenlands identiteitsbewijs. De kantonrechter gaat ervan uit dat [de bezoeker] beschikt over een buitenlands identiteitsbewijs zonder Nederlands bsn omdat Wezo haar verweer tegen de stelling dat [de bezoeker] zijn Nederlandse paspoort heeft getoond, heeft onderbouwd met:

i) een print screen van de registratie in het casino waarop een wereldbol is te zien, wat volgens Wezo betekent dat de bewuste persoon niet beschikt over een Nederlands identiteitsbewijs en bsn;

ii) een print screen van een volgens Wezo door [de bezoeker] ondertekende verklaring waarin staat dat hij geen Nederlands bsn heeft, terwijl [de bezoeker] die handtekening niet betwist en alleen stelt dat hij zich niet kan herinneren iets getekend te hebben;

iii) de verklaring van een medewerker dat [de bezoeker] zich heeft ingeschreven met een buitenlands identiteitsbewijs.

5.4. Wezo heeft uitgelegd dat zij, in overeenstemming met het onder 5.1 bedoelde Besluit, bij het eerste bezoek het Cruks-register controleert aan de hand van de naam, voornamen, geboortedatum en geboorteplaats en, voor zover die persoon daarover beschikt, diens bsn, zoals die zijn opgenomen in het identiteitsbewijs. Die gegevens worden ingevoerd in het computersysteem Acarat en versleuteld verstuurd naar de Kansspelautoriteit die de gegevens versleutelt in een unieke Cruks-code, die het casino ontvangt met de melding HIT bij registratie in Cruks, en anders met de melding NO HIT.

Omdat Cruks bij een identiteitsbewijs zonder bsn, zoals een buitenlands paspoort of buitenlands rijbewijs, alleen een HIT activeert via de naam, geboortedatum en geboorteplaats wanneer dat (buitenlandse) document in Cruks is geregistreerd, dient degene die via Cruks beschermd wil worden bij zijn inschrijving ook zelf zijn documenten zonder bsn toe te voegen, zoals ook op de website van het Cruks-register staat. Daar staat ook dat bij inschrijving van een document met bsn andere documenten met bsn (zoals een rijbewijs naast een paspoort) automatisch worden toegevoegd.

In aanvulling op de voorschriften van de overheid voorziet casinoland volgens Wezo in een lacune door degene die toegelaten wil worden met een identiteitsbewijs zonder bsn ervoor te laten tekenen dat hij niet over een bsn beschikt. Dat heeft [de bezoeker] ook gedaan. Wezo vermoedt dat [de bezoeker] vervolgens een spelerspas heeft aangevraagd en gekregen, waardoor hij bij volgende bezoeken geen bsn-formulier heeft hoeven tekenen.

[de bezoeker] is na de eerste keer nog 50 keer toegelaten na controle van zijn identiteitsbewijs zonder dat de melding HIT verscheen en dat is dus geweest met een document zonder bsn. Die toelatingsprocedure wordt ook herhaald als een bezoeker het casino verlaat (ook voor een paar minuten voor bijvoorbeeld een rookpauze) en diezelfde dag terugkomt.

Wezo heeft onbetwist gesteld dat dat het haar niet is toegestaan een kopie op te slaan van het paspoort waarmee iemand zich bij binnenkomst legitimeert.

5.5. [de bezoeker] voert in hoger beroep opnieuw aan dat hij alleen een Nederlands paspoort heeft en zich steeds bij toegang met zijn Nederlandse paspoort heeft gelegitimeerd. Volgens [de bezoeker] heeft hij zich bij zijn eerste bezoek op 14 februari 2024 en daarna nog 50 keer geïdentificeerd met het Nederlandse paspoort waarvan hij in hoger beroep een kopie van de pagina met zijn foto heeft overgelegd.

Dat paspoort is van latere datum (want uitgegeven op 12 juli 2023) dan het paspoort dat zijn echtgenote op 11 april 2024 in kopie naar Wezo stuurde (zie onder 3.6). Juist is dat op de fotopagina van het paspoort uit 2023 geen op het oog leesbare gegevens staan van het bsn. Het paspoort bevat wel een chip. Ook als daarin het bsn niet is opgenomen, bevat het paspoort wel op een andere plaats het bsn als de houder zon nummer heeft. En dat [de bezoeker] een bsn heeft, blijkt uit zijn inschrijvingsgegevens in het Cruks-register. [de bezoeker] heeft niet gesteld dat hij (desondanks) niet over een bsn beschikt.

5.6. Het hof acht het net als de kantonrechter onwaarschijnlijk dat [de bezoeker] door zeven verschillende personen in totaal 51 keer zou zijn toegelaten zonder dat zijn (nieuwe) Nederlandse paspoort is gecontroleerd. Daarnaast is het onwaarschijnlijk dat bij deze controles van het (nieuwe) Nederlandse paspoort nooit een HIT verscheen. [de bezoeker] heeft niet gesteld dat alle keren hetzelfde gebeurde als wat volgens hem de eerste keer het geval was (namelijk dat het scanapparaat niet werkte), en dat zou ook bepaald niet aannemelijk zijn.

5.7. [de bezoeker] meent ook voldoende aannemelijk te hebben gemaakt dat hij geen tweede nationaliteit heeft, zodat hij geen buitenlands identiteitsbewijs kan hebben.

Daar kijkt het hof anders tegen aan. Wezo heeft er namelijk terecht op gewezen dat [de bezoeker] in hoger beroep zelf heeft gesteld dat hij een (in Nederland geboren) kind is van twee Marokkaanse ouders. Volgens Wezo bezit [de bezoeker] volgens de Marokkaanse nationaliteitswetgeving dan vanaf zijn geboorte ook de Marokkaanse nationaliteit en daarvoor is inschrijving in de burgerlijke stand van Marokko geen vereiste, zoals blijkt uit een brief aan de Tweede Kamer van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties.2 [de bezoeker] heeft dat niet gemotiveerd betwist met de brief die zijn advocaat aan de Marokkaanse ambassade schreef over de vraag of is na te gaan of iemand (ook) de Marokkaanse nationaliteit heeft. Daarop is een nietszeggende reactie ontvangen. Het hof constateert bovendien dat aan de ambassade niet concreet is gevraagd of [de bezoeker] een Marokkaans paspoort heeft, terwijl dat dus niet onmogelijk is.

De enkele opmerking van [de bezoeker] tijdens de mondelinge behandeling bij het hof dat hij nooit een Marokkaans paspoort heeft aangevraagd is daarmee ook onvoldoende onderbouwd. Dit brengt mee dat het heel goed kan zijn dat [de bezoeker] zich (de eerste keer) heeft gelegitimeerd met een buitenlands identiteitsbewijs. Het hof acht dit ook aannemelijk, omdat [de bezoeker] een verklaring heeft ondertekend dat hij geen bsn heeft.

5.8. Anders dan in de kantonprocedure heeft [de bezoeker] in zijn memorie van grieven uitdrukkelijk het standpunt ingenomen dat hij deze verklaring niet heeft getekend. Op dat duidelijke standpunt is hij tijdens de mondelinge behandeling bij het hof teruggekomen. Daar verklaarde hij dat hij bij zijn eerste

bezoek zijn Nederlandse paspoort heeft getoond maar omdat het de baliemedewerker ondanks hulp van collegas niet lukte zijn paspoort te scannen, moest hij een formulier ondertekenen om binnen te mogen.

[de bezoeker] verklaart dat hij zich niet kan herinneren dat hij heeft getekend en hij weet ook niet waarvoor hij tekenende, als hij dat al heeft gedaan.

Met deze toelichting heeft [de bezoeker] zijn grief op dit punt ondergraven. En hij is immers vervolgens ook toegelaten.

[de bezoeker] heeft ook aangevoerd dat geen waarde mag worden gehecht aan de verklaring van een Wezo-medewerker over de gang van zaken bij zijn eerste bezoek, gelet op de hoeveelheid casinobezoekers. Het hof verwerpt dat verweer tegen de waardering van dit bewijsmiddel, juist omdat de in die verklaring beschreven gang van zaken de gebruikelijke is binnen Wezo.

5.9. Hier komt nog bij dat [de bezoeker] wisselende verklaringen heeft afgelegd over het wel of niet hebben verkregen van een spelerspas. Hij ontkende dat tijdens de mondelinge behandeling bij het hof, maar in een brief die zijn familie op 12 juni 2024 naar Wezo stuurde staat dat [de bezoeker] wel een speciale toegangspas heeft gekregen.

Het hof acht de verklaringen van [de bezoeker] over de wijze waarop hij toegang heeft gekregen daarom ongeloofwaardig. Daaraan doet niet af dat Wezo niet langer dan de bij haar gebruikelijke zes weken de beelden heeft bewaard waarom [de echtgenote van de bezoeker] heeft verzocht (zie 3.7 en 3.8), ook als haar duidelijk zou zijn dat het niet om die van 10 maart, maar van 10 april 2024 ging.

5.10. Het hof merkt nog op dat Wezo in hoger beroep heeft verwezen naar de Leidraad identiteits- en Crukscontrole van de Kansspelautoriteit, waarin de waarschuwing staat dat bij een speler die niet over een bsn beschikt de gegevens omtrent voornamen, tussenvoegsels, achternaam, geboortedatum en geboorteplaats exact moeten worden overgenomen, met speciale leestekens, omdat Cruks alleen werkt met een exacte match tussen inschrijving en controle.

Omdat [de bezoeker] ontkent dat hij een buitenlands paspoort heeft getoond, kan niet worden nagegaan of Wezo de gegevens daarvan correct heeft ingevoerd voor de Cruks-controle. Het hof gaat dan ook voorbij aan de kritiek van [de bezoeker] op dit punt onder de punten 38 en 39 van zijn memorie van grieven.

5.11. De conclusie van het voorgaande is dat niet is komen vast te staan dat Wezo haar verplichtingen op het punt van toegangscontrole heeft geschonden. De grieven op dit punt zijn ongegrond.

geen schending zorgplicht in verband met gokgedrag

5.12. Met zijn vijfde bezwaar komt [de bezoeker] op tegen het oordeel van de kantonrechter dat zijn gokgedrag zodanig was dat Wezo daarop had moeten ingrijpen.

5.13. De kantonrechter oordeelde dat [de bezoeker] onvoldoende feitelijkheden heeft aangevoerd om aan te tonen dat zijn gokgedrag Wezo had moeten opvallen. [de bezoeker] heeft niet aangegeven op welke apparaten hij dan gelijktijdig zou hebben gespeeld (wat volgens Wezo in principe onmogelijk is) en hoe dat dan ging, en hoe zich dat verhoudt tot zijn stelling dat hij hoofdzakelijk op de roulettemachine gokte. Aan de hand van de door Wezo verstrekte gegevens van roulettemachine Megastar 10 en het bedrag dat [de bezoeker] stelt te hebben vergokt, zou hij in de periode waarin hij in dit casino kwam bijna de helft van alle verliezen op die machine voor zijn rekening hebben genomen. Dat oordeelde de kantonrechter zonder nadere toelichting niet aannemelijk.

5.14. In hoger beroep voert [de bezoeker] aan dat alleen al het aantal bijna dagelijkse bezoeken en pintransacties voor grote bedragen wijst op excessief gokgedrag dat moet zijn opgevallen. Verder bediende hij tegelijkertijd meerdere speelautomaten, hoofdzakelijk de roulettetafel en fruitmachines. Hij betwist ook de berekening aan de hand van de cijfers die Wezo in de kantonprocedure heeft verstrekt over de Megastar 10, waarop hij ook niet heeft gespeeld, en vindt dat ook de inkomsten van

andere automaten in de beoordeling moeten worden betrokken.

5.15. Het hof wijst erop dat artikel 13 van het al onder 5.1 genoemde Besluit vereist dat de vergunninghouder een registratie bijhoudt van interne en externe signalen die wijzen op onmatige deelneming of risicos op kansspelverslaving. In artikel 17 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie zoals die gold van 1 april 2021 tot 1 oktober 20243 worden voorbeelden van die signalen gegeven, waaronder: hoge of toenemende speelfrequentie, toenemende speelduur, afwijkend inzetgedrag en een afwijkend patroon van speeltijdstippen.

5.16. Ook als het hof ervan uitgaat dat voorgaande regelgeving strekt tot bescherming van het belang van [de bezoeker] en daarmee de door Wezo in acht te nemen zorgvuldigheid inkleurt, heeft [de bezoeker] onvoldoende aangevoerd om daaruit de conclusie te trekken dat Wezo ten opzichte van hem is tekortgeschoten of onrechtmatig heeft gehandeld. Wezo heeft er terecht op gewezen dat [de bezoeker] gedurende anderhalve maand na de vereiste toelatingscontrole bij haar is binnengekomen en dat je doorgaans eerst iemand moet leren kennen voordat je onmatig, afwijkend gedrag kunt constateren. Het hof is het met dat uitgangspunt eens en er zijn onvoldoende omstandigheden aangevoerd om een uitzondering op dat uitgangspunt te aanvaarden. Zo is gesteld noch gebleken dat [de bezoeker] , kenbaar voor Wezo, opvallende pintransacties deed. Wezo heeft voorts opnieuw betwist dat [de bezoeker] op meer dan twee automaten tegelijk kon spelen. Dat mag niet volgens de huisregels en haar medewerkers zijn erop getraind dat te signaleren en te voorkomen. In de kantonprocedure heeft Wezo al uitgelegd dat op grond van het Speelautomatenbesluit de inzetten van een speler zijn gemaximeerd en dat daarin het maximale gemiddelde verlies per uur is vastgelegd. Wettelijk is verplicht dat de apparaten voor plaatsing worden gekeurd en de Kansspelautoriteit kan steekproefsgewijs controleren.

Het hof wijst erop dat [de bezoeker] ook in hoger beroep niet specifieker is geweest over de drie (of meer) apparaten die hij tegelijkertijd zou hebben bediend. Hij heeft ook niet concreet en tijdig genoeg gevraagd om beeldmateriaal van zijn verblijf in de speelzaal van het casino. Het verzoek van zijn echtgenote (zie 3.7 en 3.8) zag daar ook niet concreet op. Nog afgezien van het verschil in data leek dat verzoek betrekking te hebben op de toegang bij de balie voordat men de speelzaal kan betreden.

Door onvoldoende concreet te zijn over de tegelijkertijd gebruikte apparaten waarmee hij heeft gegokt, ontneemt hij ook de kans aan Wezo om bij voorbeeld aan de hand van de uitgelezen gegevens van die apparaten aan te tonen wat de mogelijke verliezen van [de bezoeker] per dag zijn geweest, zoals Wezo in eerste aanleg had gedaan naar aanleiding van de stellingen die [de bezoeker] toen innam.

Van Wezo kan in redelijkheid niet verlangd worden dat zij dat onderzoek zonder nadere specificatie door [de bezoeker] voor alle gokmachines uitvoert.

Ook de vijfde grief van [de bezoeker] faalt.

5.17 De laatste grief van [de bezoeker] is gericht tegen de overwegingen waarmee de kantonrechter de juridische grondslagen van zijn vorderingen (zie 4.1 onder a) heeft afgewezen. Uit wat hiervoor is overwogen volgt, dat ook het hof tot afwijzing komt.

afwijzing bewijsaanbod en verzoek veroordeling in werkelijke proceskosten

5.18. Het hof maakt geen gebruik van het bewijsaanbod van [de bezoeker] omdat dit algemeen en onvoldoende specifiek is.

5.19. Voor toewijzing van de werkelijke proceskosten aan Wezo bestaat onvoldoende grond. [de bezoeker] heeft terecht betwist dat sprake is van misbruik van procesrecht en dat het feit dat hij procedeert op basis van een toevoeging, gecombineerd met het feit dat Wezo geen rechtsbijstandsverzekering heeft, dit niet anders maakt.

de conclusie

5.20. Het hoger beroep slaagt niet. Omdat [de bezoeker] in het ongelijk wordt gesteld, veroordeelt het hof hem tot betaling van de proceskosten van Wezo in hoger beroep. Die kosten bedragen 2.255,- voor griffierecht en 3.340,- voor salaris van de advocaat (2 punten x tarief III). Onder die kosten vallen ook de nakosten die nodig zijn voor de betekening van de uitspraak en de wettelijke rente daarover. De rente is verschuldigd vanaf veertien dagen na die betekening.4

5.21. De veroordelingen in deze uitspraak kunnen ook ten uitvoer worden gelegd als een van partijen de beslissing van het hof voorlegt aan de Hoge Raad (uitvoerbaarheid bij voorraad).

6 De beslissing

Het hof:

6.1. bekrachtigt het vonnis van de kantonrechter in de rechtbank Midden-Nederland, zittingsplaats Almere, van 30 juli 2025;

6.2. veroordeelt [de bezoeker] tot betaling van de proceskosten van Wezo in hoger beroep, begroot op 5.595,-;

6.3. bepaalt dat deze kosten moeten worden betaald binnen 14 dagen na vandaag;

6.4. verklaart de proceskostenveroordeling in dit arrest uitvoerbaar bij voorraad;

6.5. wijst af wat verder is gevorderd.

Dit arrest is gewezen door mrs. M.E.L. Fikkers, C.P. Lunter en E.F. Groot, en is door de rolraadsheer in het openbaar uitgesproken op 25 augustus 2026.

---

1 Het vonnis is niet gepubliceerd.

2 Brief van 24 november 2009, Kamerstukken 27 859 nr. 29 p. 5.

3 Stcrt. 2021, 4507 p. 19.

4 HR 10 juni 2022, ECLI:NL:HR:2022:853.