ECLI:NL:RBAMS:2025:3147

Instantie	Rechtbank Amsterdam
Datum uitspraak	09-05-2025
Datum publicatie	27-05-2025
Zaaknummer	11300288 CV EXPL 24-11555
Rechtsgebieden	Civiel recht
Bijzondere kenmerken	Eerste aanleg - enkelvoudig Proceskostenveroordeling
Inhoudsindicatie	Geen schending zorgplicht online casino. Adresgegevens en Cruks-register voldoende gecontroleerd, geen afwijkend gokgedrag, omvang inzetten en speelverlies vergde geen ingrijpen gezien de tijdens de speelperiode geldende wet- en regelgeving.
Vindplaatsen	Rechtspraak.nl NJF 2025/306

Uitspraak

RECHTBANK AMSTERDAM

Civiel recht

Kantonrechter

Zaaknummer: 11300288 \ CV EXPL 24-11555

Vonnis van 9 mei 2025

in de zaak van

[eiser] ,

wonende te [woonplaats 1] ,

eiser,

gemachtigde: [gemachtigde] (Legal Advice Wanted B.V.),

tegen

BETCA B.V.,

gevestigd te Amsterdam,

gedaagde,

gemachtigde: mr. I.M.C.A. Reinders Folmer.

Partijen worden hierna [eiser] en Betca genoemd.

1 De procedure

1.1. Het verloop van de procedure blijkt uit:

- de dagvaarding van 3 september 2024, met producties,
- de conclusie van antwoord, met producties,
- het tussenvonnis van 21 november 2024 waarin de mondelinge behandeling is bepaald,
- de akte van [eiser] met een aanvullende productie,
- de mondelinge behandeling van 21 maart 2025, waarvan de zittingsaantekeningen en de door de gemachtigden voorgedragen spreekaantekeningen zich in het dossier bevinden.

1.2. Daarna is bepaald dat vandaag vonnis wordt gewezen.

2 De feiten

2.1. Betca is een online kansspelaanbieder die daartoe een vergunning heeft gekregen van de Kansspelautoriteit (hierna: de Ksa). Betca biedt kansspelen aan via haar website [internetsite] .

2.2. [eiser] heeft zich op 30 november 2022 geregistreerd op de website van Betca. Hij heeft toen het registratieproces gedeeltelijk voltooid, waarna zijn account bijna een jaar lang inactief is gebleven. Tijdens de registratie heeft [eiser] zijn adres aan de [adres 1] opgegeven (hierna: het [woonplaats 1] -adres).

2.3. Op 27 februari 2023 heeft [eiser] zich ingeschreven in het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (hierna: het Cruks-register). Het Cruks-register biedt de mogelijkheid om je voor een bepaalde periode uit te laten sluiten van deelname aan (online) kansspelen.

2.4. Op 3 november 2023 heeft [eiser] ingelogd op [internetsite] waarbij is gevraagd zijn identiteitsbewijs te uploaden. Omdat dit niet lukte, heeft hij via de chatfunctie van de website contact opgenomen met de klantenservice van Betca (13:35 uur). In dat chatgesprek heeft Betca hem gevraagd naast het door hem opgestuurde identiteitsbewijs aanvullende documenten aan te leveren, te weten (i) een recent bankafschrift waarop zijn adres is vermeld en (ii) een document waaruit zijn Burgerservicenummer blijkt.

2.5. In een nieuw chatgesprek (13:47 uur) heeft [eiser] twee bestanden geüpload, te weten:

- een brief van de [gemeente] van 27 oktober 2021 met daarin zijn Burgerservicenummer, geadresseerd aan het [woonplaats 1] -adres;
- een bankafschrift van hem met als adres [adres 2] (hierna: het [woonplaats 2] -adres).

2.6. Vervolgens heeft Betca per e-mail (15:06 uur) het volgende aan [eiser] geschreven, voor zover hier relevant:

"Je hebt ons een document toegestuurd ter validatie van je adresgegevens. Helaas kunnen wij dit document niet accepteren omdat adres op het toegestuurde document niet overeenkomt met het adres dat je tijdens je registratie hebt opgegeven."

2.7. [eiser] heeft diezelfde middag voor het eerst geld gestort op zijn account bij Betca.

2.8. [eiser] heeft vervolgens tussen 3 en 24 november 2023 (hierna: de speelperiode) deelgenomen aan online kansspelen en een totaalbedrag van 20.117 vergokt.

2.9. Op 28 november 2023 heeft [eiser] Betca gemaild dat hij zijn geld terug wil. Betca heeft zijn account op dezelfde dag gesloten.

2.10. Bij brief van 12 februari 2024 heeft [eiser] Betca gesommeerd tot betaling van 20.117. In haar reactie daarop van 11 maart 2024 heeft Betca aan [eiser] laten weten voornoemd bedrag niet te zullen betalen.

3 Het geschil

3.1. [eiser] vordert samengevat dat de kantonrechter bij uitvoerbaar bij voorraad te verklaren vonnis:

- voor recht verklaart dat Betca als (online) kansspelaanbieder haar zorgplicht heeft geschonden en zodoende onrechtmatig heeft gehandeld;

- Betca veroordeelt tot betaling van 20.117, althans 19.417, te vermeerderen met de wettelijke rente;
- Betca veroordeelt tot betaling van 976,16 (exclusief btw) aan buitengerechtelijke incassokosten, te vermeerderen met de wettelijke rente;
- Betca veroordeelt in de proceskosten, te vermeerderen met de wettelijke rente.

3.2. Betca voert verweer en concludeert tot afwijzing van de vorderingen van [eiser] , met een uitvoerbaar bij voorraad te verklaren veroordeling van [eiser] in de proceskosten.

3.3. Op de stellingen van partijen wordt hierna, voor zover nodig, ingegaan.

4 De beoordeling

4.1. [eiser] stelt dat Betca een op haar rustende zorgplicht heeft geschonden, omdat Betca (i) de adresgegevens van [eiser] op onjuiste wijze heeft gevalideerd, (ii) [eiser] heeft laten deelnemen aan kansspelen ondanks zijn inschrijving in het Cruks-register en (iii) ten onrechte niet heeft ingegrepen terwijl [eiser] zeer afwijkend gokgedrag vertoonde. Betca is het daar niet mee eens.

4.2. De kantonrechter oordeelt dat Betca geen zorgplicht heeft geschonden. Dit wordt hierna toegelicht, waarbij de drie hiervoor genoemde verwijten achtereenvolgens worden besproken.

(i) validatie adresgegevens

4.3. Volgens [eiser] heeft Betca zijn adresgegevens op onjuiste wijze gevalideerd. Het [woonplaats 2] -adres op het door hem aangeleverde bankafschrift (2.5) kwam immers niet overeen met zijn eerder opgegeven [woonplaats 1] -adres (2.2). Betca had [eiser] daarom nooit mogen inschrijven. Met de onjuiste validatie heeft Betca als kansspelaanbieder een zorgplicht geschonden die ertoe strekt kansspelverslaving en onmatige deelneming te voorkomen. Daartoe moet een kansspelaanbieder weten wie deelneemt, inclusief het juiste adres van de speler.

4.4. Betca is het hier niet mee eens. Volgens Betca is het [woonplaats 1] -adres al bij de eerste inschrijving van [eiser] op 30 november 2022 gecontroleerd. Maar ook los daarvan hoeft het adres niet *gevalideerd* te worden. Een zogenaamde adequate kwaliteitscontrole, wat een minder zware controle is, is voldoende. Toen [eiser] op 3 november 2023 inlogde op zijn account heeft Betca een aanvullende controle gedaan. Tijdens die controle kwam het [woonplaats 1] -adres op de brief van de [gemeente] terug, het adres dat [eiser] in november 2022 geregistreerd had bij Betca. De e-mail van 3 november 2023 (met het bericht over de validatie van adresgegevens) is vervolgens per ongeluk verstuurd; het chat- en e-mailverkeer tussen [eiser] en Betca hebben elkaar gekruist, aldus nog steeds Betca.

4.5. Een kansspelaanbieder is op grond van artikel 31k lid 2 Wet op de kansspelen (hierna: Wok) verplicht om de identiteit van een speler vast te stellen voordat hij kan worden ingeschreven. Deze verplichting is verder uitgewerkt in artikel 4.11 Besluit Kansspelen op afstand (hierna: Besluit Koa). Daarin is onder meer bepaald dat een kansspelaanbieder een persoon slechts inschrijft als speler indien hij beschikt over verschillende gegevens waaronder zijn adres (lid 1 onder b), de kansspelaanbieder een adequate kwaliteitscontrole uitvoert op die gegevens (lid 2) nadat is vastgesteld dat die gegevens onderling geen afwijkingen vertonen (lid 3).

4.6. Betca heeft onbetwist aangevoerd dat zij in november 2022 de opgegeven adresgegevens van [eiser] (het [woonplaats 1] -adres) heeft gecontroleerd via iDIN. Daarbij werd het door [eiser] opgegeven [woonplaats 1] -adres bevestigd.

4.7. Tijdens een aanvullende controle van 3 november 2023 na november 2022 was niet meer ingelogd heeft [eiser] twee documenten geüpload met onderling afwijkende adressen (het [woonplaats 1] -

adres op de brief van de gemeente en het [woonplaats 2] -adres op het bankafschrift). Het [woonplaats 1] -adres was bij Betca bekend. Daarnaast heeft [eiser] in de twee chatgesprekken het [woonplaats 1] -adres opgegeven toen dit werd gevraagd. Bij deze stand van zaken heeft Betca, enkel vanwege het feit dat op een van de verstrekte documenten een ander adres stond en daar niet op te acteren, geen zorgplicht geschonden. Zij mocht ervan uitgaan, mede gezien het [woonplaats 1] -adres op de brief van de gemeente die op hetzelfde moment werd ontvangen, dat het [woonplaats 1] -adres het juiste was. Dat de e-mail van 3 november 2023 verwarrend was voor [eiser] , spreekt voor zich. Maar dit maakt het vorenstaande niet anders.

(*ii) Cruks-registratie*

4.8. [eiser] stelt dat hij vanaf 27 februari 2023, en ook tijdens de speelperiode bij Betca, stond ingeschreven in het Cruks-register en hij dus nooit toegelaten had mogen worden om te spelen. Volgens [eiser] wordt zijn Cruks-registratie bevestigd in een Facebook Messenger-bericht van 11 november 2023 van TOTO aan hem.

4.9. Betca betwist dit. Ten eerste kan de duur van de inschrijving in het Cruks-register verkort worden tot 6 maanden. [eiser] had zich daarom vanaf 27 augustus 2023 alweer uit kunnen schrijven uit het Cruks-register. Ten tweede heeft Betca in de speelperiode bij elke inlogpoging van [eiser] het Cruks-register gecontroleerd, waarbij het systeem telkens aangaf dat hij niet ingeschreven stond (een zogenoemde no hit). Ten derde kan uit het Facebook Messenger berichtenverkeer tussen [eiser] en TOTO niet worden afgeleid dat [eiser] tijdens de speelperiode stond ingeschreven in het Cruks-register. Aldus steeds Betca.

4.10. Op grond van artikel 4.18 Besluit Koa moet een kansspelaanbieder bij iedere inlogpoging van een speler controleren of hij in het Cruks-register staat ingeschreven (lid 1). Pas als is vastgesteld dat die speler niet staat ingeschreven mag hij spelen (lid 2). Betca heeft toegelicht dat zij tijdens de speelperiode bij elke inlog van [eiser] heeft gecontroleerd of hij in het Cruks-register stond, waarbij telkens een no hit terugkwam. Dit heeft zij met overgelegde stukken een uitdraai uit een digitaal systeem, ter zitting nader toegelicht onderbouwd. Voor de kantonrechter is daarmee voldoende aangetoond dat Betca de controles in het Cruks-register heeft verricht. [eiser] heeft daar onvoldoende tegenover gesteld. Daarbij is in het bijzonder van belang dat Betca onbetwist heeft aangevoerd dat een inschrijving in het Cruks-register na zes maanden in dit geval dus vanaf 27 augustus 2023 verkort (of: ongedaan) kan worden gemaakt door de inschrijver zelf. [eiser] had zich dus vóór de speelperiode kunnen uitschrijven. Verder is het door [eiser] overgelegde verslag van het Facebook Messenger berichtenverkeer met TOTO onvoldoende om als bewijs te dienen dat [eiser] tijdens de speelperiode nog wel stond ingeschreven. Tijdens de mondelinge behandeling heeft Betca voldoende inconsistenties naar voren gebracht om aan de betrouwbaarheid van dit verslag te twijfelen. Onder meer de profielfoto van TOTO en de tijd -en datumweergave stemmen niet overeen met een chatgesprek dat daadwerkelijk op 11 november 2023 zou hebben plaatsgevonden. Ook de stelling van [eiser] dat hij het chatgesprek heeft vertaald uit het Pools, zonder dat dit uit de print duidelijk is, roept vragen op. Tot slot is tijdens de mondelinge behandeling nog de mogelijkheid ter sprake gekomen dat ondanks een Cruks-inschrijving van [eiser] toch een no hit terugkomt bij Betca. De oorzaak daarvan zou gelegen kunnen zijn in een onvolledige inschrijving van [eiser] of een technisch gebrek in het Cruks-register zelf. Beide situatie komen voor risico van [eiser] . Bij een onvolledige inschrijving spreekt dat voor zich. Maar ook technische gebreken in het Cruks-register zelf kunnen niet aan Betca worden tegengeworpen. Betca heeft geen invloed op het technisch functioneren van het Cruks-systeem.

(*iii) afwijkend gokgedrag*

4.11. [eiser] stelt dat Betca had moeten ingrijpen, omdat hij tijdens de speelperiode sterk afwijkend gokgedrag vertoonde. Betca beschikte op basis van dit gedrag over een redelijk vermoeden dat [eiser] onmatig deelnam of verslaafd was aan kansspelen, maar heeft desondanks niet ingegrepen.

4.12. Betca betwist dat [eiser] afwijkend gokgedrag vertoonde tijdens de speelperiode. Zij voert aan dat zij alleen hoefde te letten op veranderingen in het speelgedrag van een speler. Omdat [eiser] in de periode van 30 november 2022 tot 3 november 2023 niet heeft gespeeld op de website van Betca was geen speelgedrag bekend. Betca heeft gedurende de speelperiode geen afwijkingen geconstateerd ten opzichte van het normale speelgedrag van [eiser] . Het lijden van een bepaald speelverlies is géén bij wet- en regelgeving genoemd signaal dat duidt op onmatige deelname, aldus steeds Betca.

4.13. Kansspelaanbieders hebben een zorgplicht jegens spelers, die is uitgewerkt in wet- en regelgeving.1 Die zorgplicht houdt onder meer in dat onmatige deelname en gokverslaving van spelers moet worden en tegengegaan. Kanspelaanbieders dienen bij een redelijk vermoeden van onmatige deelneming of gokverslaving het gedrag van de speler te onderzoeken in een persoonlijk onderhoud. Daarnaast zijn kansspelaanbieders verplicht om interne en externe signalen wijzend op onmatige deelneming aan kansspelen of risicos op kansspelverslaving te registeren. Relevante signalen zijn onder meer een hoge of toenemende speelfrequentie, een lange of toenemende speelduur, inzetgedrag dat afwijkt ten opzichte van eerder vertoond inzetgedrag, en afwijkingen in het patroon van speeltijdstippen.2

4.14. Op 1 oktober 2024 dus bijna een jaar na de speelperiode in deze zaak zijn twee aanvullende regelingen in werking getreden: de Beleidsregel verantwoord spelen 2024 en de Regeling speellimieten en bewuster speelgedrag (hierna: de Beleidsregels 2024). Deze regelingen bevatten een verdere invulling en aanscherping van de zorgplicht van online kansspelaanbieders.

4.15. Op basis van de geldende regelgeving tijdens de speelperiode was Betca niet gehouden in te grijpen. Daartoe geldt het volgende.

4.16. Anders dan [eiser] stelt, was zijn gokgedrag niet afwijkend omdat hij vóór 3 november 2023 niet gokte bij Betca en na die datum ineens veel en langdurig ging gokken. Dat zou betekenen dat elke startende speler afwijkend speelgedrag vertoont ten opzichte van niet spelen. Dat is geen logische uitleg van wat met afwijkend speelgedrag wordt bedoeld.

4.17. [eiser] heeft er verder op gewezen dat zijn gokgedrag ook afwijkend was gezien de omvang van zijn speelverliezen en stortingen binnen de speelperiode, althans dat het doen van bepaalde netto-stortingen op zichzelf ingrijpen vereist. Ook deze stellingen volgt de kantonrechter niet. Het lijden van een bepaald speelverlies of het doen van bepaalde netto-stortingen waren tijdens de speelperiode geen bij wet- en regelgeving genoemde signalen die duiden op onmatige deelneming of gokverslaving. Dit sluit niet uit dat onder bepaalde omstandigheden, ook toen, van een kansspelaanbieder verwacht mocht worden dat hij ingreep op basis van bijvoorbeeld. omvang van de stortingen of lange speelduur. Bij [eiser] was dat niet het geval. Het feit dat [eiser] verspreid over drie weken een bedrag van 20.117 heeft vergokt is weliswaar fors, maar op zich zelf niet zodanig dat destijds ingrijpen was vereist. Daarbij speelt mee dat [eiser] steeds binnen de door hemzelf ingestelde dagelijkse en maandelijkse stortingslimieten is gebleven.

4.18. In de Beleidsregels 2024 zijn wél concrete stortingsbedragen opgenomen die de kansspelaanbieder als signaal moet betrekken bij de zorgplicht. Indien een speler bijvoorbeeld meer dan 700 in een maand stort, is dit aan moeten merken als signaal dat de speler niet langer de financiële gevolgen van zijn speelgedrag kan dragen. De Beleidsregels 2024 zijn, als reeds overwogen, pas na de speelperiode van [eiser] bij [eiser] in werking getreden. Anders dan [eiser] stelt, kan bij het invulling van de zorgplicht van Betca gedurende die speelperiode niet een op een worden aangesloten bij de Beleidsregels 2024. Dat al wel bekende, maar nog niet in werking getreden regelgeving mee kan spelen bij het invullen van open normen is onder omstandigheden mogelijk, maar om in dit geval van Betca te verwachten dat zij bij overschrijding van maandelijkse storting bedragen zoals opgenomen in Beleidsregels 2024 zou ingrijpen in november 2023 gaat te ver nog los van de vraag of Betca toen al bekend was met de concrete grenzen uit de Beleidsregels 2024.

4.19.

[eiser] heeft verder geen feiten of omstandigheden gesteld waaruit blijkt dat hij tijdens de speelperiode afwijkend of veranderend speelgedrag heeft vertoond op basis waarvan Betca had moeten ingrijpen.

4.20. Aldus hoefde Betca, tegen de achtergrond van de tijdens de speelperiode geldende wet- en regelgeving, geen redelijk vermoeden te hebben van onmatige deelneming of kansspelverslaving van [eiser] . Zij heeft haar zorgplicht op dit onderdeel niet geschonden.

slotsom en proceskosten

4.21. Op grond van het voorgaande worden de vorderingen van [eiser] afgewezen.

4.22. [eiser] krijgt ongelijk en moet daarom de proceskosten van Betca betalen. De proceskosten van Betca worden begroot op:

- salaris gemachtigde: 1.086 (2 punten × tarief: 543)
- nakosten: 135 (plus de verhoging zoals vermeld in de beslissing)
- totaal: 1.221

4.23. De proceskostenveroordeling wordt uitvoerbaar bij voorraad verklaard. Dit betekent dat de proceskostenveroordeling ook moet worden uitgevoerd als tegen dit vonnis hoger beroep wordt ingesteld en zolang daarop niet anders is beslist.

5 De beslissing

De kantonrechter

5.1. wijst de vorderingen af,

5.2. veroordeelt [eiser] in de proceskosten van 1.221, te betalen binnen veertien dagen na aanschrijving daartoe, te vermeerderen met de kosten van betekening als [eiser] niet tijdig aan de veroordelingen voldoet en het vonnis daarna wordt betekend,

5.3. verklaart de proceskostenveroordeling uitvoerbaar bij voorraad.

Dit vonnis is gewezen door mr. M.L.S. Kalff, kantonrechter, bijgestaan door mr. J.G.H. Tonnaer, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 9 mei 2025.

---

[1] Zie de Wok, het Besluit Koa, het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.

[2] Zie artikel 31m lid 2 Wok, artikel 18 lid 2 en artikel 13 lid 1 onder a Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en artikel 17 Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.