

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

833

Vragen van de leden **Van Nispen** (SP) en **Bikker** (ChristenUnie) aan de Minister voor Rechtsbescherming over *uitbetalingen van geld en speelwinst door online kansspelaanbieders* (ingezonden 20 oktober 2022).

Antwoord van Minister **Weerwind** (Rechtsbescherming) (ontvangen 23 november 2022). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2022–2023, nr. 692.

Vraag 1

Bent u bekend met het gegeven dat veel online kansspelaanbieders bewust een vertraging hebben ingebouwd in hun uitbetalingen aan spelers en dat er zelfs ranglijsten zijn om te kunnen vergelijken bij welke aanbieder het geld sneller wordt uitbetaald? Wat vindt u hiervan?^{1, 2}

Antwoord 1

Mij is bekend dat er online kansspelaanbieders zijn die met vertraging voldoen aan het verzoek van een speler om speelgoed uit te betalen. Verder is mij bekend dat in de (online) media de snelheid van uitbetalen wordt besproken. In artikel 4.26 van het Besluit kansspelen op afstand (Bkoa) is opgenomen dat de vergunninghouder de speelrekening crediteert en debiteert «zonder onnodige vertraging». Voor de vertraging in betalingen kunnen goede redenen bestaan, waarop ik hieronder in ga.

Vraag 2

Bent u het ermee eens dat kansspelaanbieders zo snel als mogelijk geld zouden moeten uitbetalen aan spelers als zij daar om vragen, dus zonder enige vertraging, zodat de kans op bedenkingen van spelers en het gevaar voor toch doorspelen met het geld zo klein mogelijk wordt gemaakt? Zo ja, vindt u dat alle kansspelaanbieders zich hier op dit moment ook voldoende aan houden?

¹ Meercasino.com, «Online casino's met snelle uitbetaling», Online casino's met snelle uitbetaling | Meneer Casino.

² Casinosites.nl, «Hoe lang duurt uitbetalen?», Hoe lang duurt uitbetalen? Online casino (casinosites.nl).

Antwoord 2

Zoals eerder aangegeven in antwoord 1 is de vergunninghouder verplicht om de speelrekening zonder onnodige vertraging te crediteren en debiteren. Speeltegoeden mogen bij een verzoek om uitbetaling niet onnodig lang worden aangehouden door de vergunninghouder, bijvoorbeeld om rente te kweken, aldus de toelichting bij het Besluit. Het is aan de Kansspelautoriteit (Ksa) om toezicht te houden op dat kansspelaanbieders zich hieraan houden. Tot op heden vormen de risico's die mogelijk verbonden zijn aan de vertraagde uitbetaling van speeltegoeden onvoldoende aanleiding voor de Kansspelautoriteit om dit nader te onderzoeken.

Vraag 3

Bent u het ermee eens dat er geen verschil zou moeten zitten tussen kansspelaanbieders in de snelheid waarmee geld wordt uitbetaald aan spelers? Zo ja, wat gaat u doen om dit zo snel als mogelijk te bewerkstelligen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

De snelheid waarmee uitbetaald wordt is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Zo kan het bijvoorbeeld nodig zijn om een controle op fraude en witwassen uit te voeren of een controle waarbij de aanbieder bonuswaarden controleert voordat een bonus uitgekeerd kan worden. De ene kansspelaanbieder is wellicht sneller dan de andere. De norm blijft «zonder onnodige vertraging», waarop zoals hiervoor beschreven de Ksa toezicht houdt. Er is vooralsnog geen aanleiding om te interveniëren.

Vraag 4 en 5

Wat vindt u ervan dat online kansspelaanbieders spelers erop wijzen dat, nadat zij om uitbetaling hebben gevraagd van hun geld, de uitbetaling alsnog geannuleerd kan worden?³ Vindt u dat dergelijke teksten door de beugel kunnen? Zo nee, wat gaat u eraan doen om dit een halt toe te roepen? Zo ja, waarom?

Hoe verhoudt het actief wijzen en aanmoedigen op de mogelijkheid om een opname te annuleren en alsnog door te spelen zich tot de waarschuwingzin «Wat kost gokken jou? Stop op tijd»? Erkent u dat het waarschijnlijk is dat gokbedrijven de mogelijkheid bieden om uitbetaling te annuleren omdat dit het verdienmodel ten goede komt?

Antwoord 4 en 5

De wijze van attenderen op de mogelijkheid tot annulering van de betaalopdracht moet worden gezien in relatie tot de zorgplicht die aanbieders hebben om gokverslaving te voorkomen. Aanbieders dienen daarbij continu alert te zijn op signalen van problematisch speelgedrag en moeten daadkrachtig ingrijpen als er signalen zijn. Doorgaans zal het eenmalig annuleren van een betaalopdracht niet snel problematisch zijn, maar moet het worden gezien in relatie tot het volledige speelgedrag van de betreffende speler. Met de invulling van de zorgplicht door aanbieders wordt het risico dat iemand te lang doorspeelt tegengegaan, zoals ook beoogd is met de aangehaalde waarschuwende tekst. De Kansspelautoriteit houdt er toezicht op dat aanbieders de zorgplicht naleven. Overigens is de Kansspelautoriteit, zoals ik tijdens het commissiedebat kansspelen d.d. 6 oktober 2022 met uw Kamer heb gedeeld, een onderzoek gestart naar de invulling van de zorgplicht door kansspelaanbieders. Dit onderzoek wordt naar verwachting in het voorjaar 2023 afgerond. In afwachting van de uitkomsten van dit onderzoek zie ik geen aanleiding om het melden van de annuleringsmogelijkheid te verbieden.

³ «Goed nieuws! We hebben jouw verzoek om € X op te nemen in goede orde ontvangen. Nog heel even geduld! Jouw opnameverzoek wordt binnen 1 werkdag behandeld. Zodra jouw verzoek is goedgekeurd, ontvang je een bevestigings-e-mail. Het opgenomen bedrag wordt op jouw bankrekening XXXX gestort. Wil je jouw opnameverzoek annuleren? Dat kan! Als jouw verzoek nog niet is behandeld, kan je deze gemakkelijk annuleren via het kopje «opnames» in jouw account. Hulp nodig? Aarzel dan niet om contact op te nemen met onze klantenservice.».

Vraag 6

Wat vindt u van het idee dat, zodra iemand om uitbetaling verzoekt, het onmogelijk wordt gemaakt om een uitbetaling alsnog te annuleren; in het kader van het verminderen van het risico dat iemand zich toch bedenkt en alsnog doorspeelt met zijn of haar geld? Bent u bereid dit aan alle online kansspelaanbieders op te leggen en/of dit via het verplichte verslavingspreventiebeleid vorm te geven?

Antwoord 6

Deelnemers aan kansspelen moeten de regie kunnen voeren over het bedrag dat op de speelrekening staat. Een speler kan de vergunninghouder verzoeken om het bedrag op de speelrekening uit te betalen (artikel 4.29, derde lid, onder a Bkoa). Zoals in antwoord 2 aangegeven dient de vergunninghouder aan dat verzoek zonder onnodige vertraging gehoor te geven. Onderdeel van het zelf de regie kunnen voeren is ook de mogelijkheid om een opdracht tot uitbetaling nog te kunnen annuleren. Zoals eerder aangegeven in antwoord 4 en 5 wordt het risico dat iemand te lang doorspeelt door de invulling van de zorgplicht door aanbieders tegengegaan. In afwachting van de uitkomsten van het eerder genoemde onderzoek van de Kansspelautoriteit zie ik geen aanleiding om de annuleringsmogelijkheid te verbieden.