

## Monitoring na Koa – de stand van zaken op 1 november 2021

De markt voor legale online kansspelen in Nederland is vanaf 1 oktober 2021 geopend. De legalisering en regulering van online gokken is een gevolg van de Wet Kansspelen op afstand (Koa). De doelstelling van de wet is een voldoende aantrekkelijk legaal online kansspelaanbod te creëren, zodat de Nederlandse consument die via internet wil gokken, terecht kan bij legale aanbieders. De speler speelt daar in een beschermde omgeving. De Kansspelautoriteit (Ksa) houdt toezicht.

Dit document geeft informatie over de eerste ontwikkelingen na de opening van de online markt. Het document geeft achtereenvolgens informatie over de vergunningverlening; de stand van zaken met het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks); hoe het gaat met het Loket Kansspel; en de eerste verschuivingen in de markt na de opening. Door nieuwe informatie wordt de schatting van de omvang van de illegale markt ten tijde van de opening van de online markt naar boven bijgesteld ten opzichte van eerdere ramingen.

De peildatum voor alle cijfers in dit document is 1 november 2021. Dit betekent dat de cijfers alleen gaan over de eerste maand van de legalisering van online kansspelen. Met andere woorden: het zijn eerste observaties die met de grote voorzichtigheid geïnterpreteerd moeten worden.

### Vergunningverlening

De Ksa heeft op 29 september 2021 aan tien bedrijven een vergunning verleend waarmee zij met ingang van 1 oktober 2021 via internet kansspelen aan mogen bieden. Op 1 november waren op één na alle aanbieders, en op twee na alle websites operationeel. Hieronder een overzicht van de vergunninghouders en de webdomeinen waarop online kansspelen worden aangeboden.

Tabel 1 Overzicht KOA vergunninghouders op 1 november

Vergunninghouders	Segmenten				Webdomeinen
	Casinospellen tegen het huis	Casinospellen tegen andere spelers	Sportwedden	Paardenwedden	
Holland Casino	Ja	Ja	Ja	Nee	hollandcasino.nl
Toto	Ja	Nee	Ja	Nee	toto.nl sport.toto.nl casino.toto.nl
Play North	Ja	Nee	Nee	Nee	bataviacasino.nl
Hillside	Ja	Ja	Ja	Ja	bet365.nl
FPO	Ja	Nee	Nee	Nee	fairplaybingo.nl fairplaycasino.nl
NSUS	Nee	Ja	Nee	Nee	ggpoker.nl
Tombola	Ja	Ja	Nee	Nee	tombola.nl
Bingoal	Ja	Ja	Ja	Ja	bingoal.nl
Betent	Ja	Nee	Ja	Nee	betcity.nl
LiveScore	Nee	Nee	Ja	Nee	livescorebet.com/nl

Tot 1 november 2021 zijn er 33 aanvragen voor een Koa-vergunning ingediend. Een aantal aanvragen is nog in behandeling. Gelet op de zogenoemde motie-Postema, waardoor een categorie

aanbieders nog geen aanvraag in mocht dienen, is de verwachting dat de komende tijd meer aanvragen zullen worden gedaan.

### **Cruks**

Na een storing is het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks) op 4 oktober geopend voor inschrijving door spelers. Spelers kunnen zichzelf vrijwillig inschrijven in Cruks en zo direct voor minimaal zes maanden worden uitgesloten van deelname aan risicovolle kansspelen van aanbieders met een Nederlandse vergunning. Het gaat hier zowel om online kansspelen als landgebonden kansspelen (speelhallen en casino's). Tot en met 1 november zijn circa 3.500 mensen geregistreerd in Cruks.

Er zijn ook cijfers beschikbaar over het aantal raadplegingen van Cruks. Hierbij controleert een aanbieder of een speler geregistreerd staat. Dat moet de aanbieder doen voordat hij een speler toelaat. In totaal is Cruks 14.725.821 keer geraadpleegd; 2.975.839 keer was het een eerste raadpleging. In de overige gevallen, 11.749.982 keer, betrof het een vervolgraadpleging. Uitsplitsing tussen online en landgebonden is op dit moment niet mogelijk.

De eerste raadplegingen betreffen de eerste keer dat een speler bij een specifieke aanbieder een spelersaccount aanmaakt. Als één persoon bij twee aanbieders speelt, zijn dit twee eerste raadplegingen. Het aantal eerste raadplegingen betekent dus niet dat er bijna drie miljoen spelers in Nederland zijn. Een aantal aanbieders werkt bovendien niet met vaste spelersaccounts, waardoor er elke keer een eerste raadpleging van Cruks plaatsvindt. Dit is vooral bij kleinere landgebonden aanbieders het geval. Een vervolgraadpleging is wanneer een speler al een (in Cruks gecontroleerd) account heeft bij een kansspelaanbieder en hiermee opnieuw gaat spelen.

### **Loket Kansspel**

Het Loket Kansspel ([loketkansspel.nl](http://loketkansspel.nl)) is sinds 1 oktober 2021 geopend. Dit is het centrale steunpunt voor en bij gokproblemen. Het biedt zelfhulp en begeleiding én verwijst door naar professionele hulp. Het Loket Kansspel is er voor mensen die problemen hebben met gokken en voor mensen in hun omgeving. Het Loket Kansspel is 24/7 telefonisch bereikbaar en via de website, chat en WhatsApp elke dag tussen 8 uur en 24 uur.

In de maand oktober 2021 is 288 keer contact opgenomen met het Loket Kansspel. Voor een deel ging het hier om aanbieders met een verzoek om informatie en dus niet om hulpvragen. Veertien keer is de wachtrij door de beller verlaten of is de sessie op een andere manier gemist. De gemiddelde reactietermijnen vallen voor een groot deel binnen de afspraken.

	Telefoon	Chat	Whatsapp	e-mail
Prestatieafspraken:				
- Bereikbaarheid	24/7	08.00-00.00	08.00-00.00	24 /7
- Reactietermijn	Min 80% wordt binnen 60 seconden te woord gestaan	Min 80% binnen 5 minuten te woord gestaan	Min 80% binnen 5 minuten te woord gestaan	Min. 80% binnen 24 uur beantwoord
Bereikbaarheid	100%	100%	100%	100%
# gesprekken	151	97	31	9
# gemiste sessies/verlaten wachtrij	9%	20	10	-
Gem. reactietijd	28s	1m	2m24s	29 uur
% binnen SLA	93%	80%	58%	45%

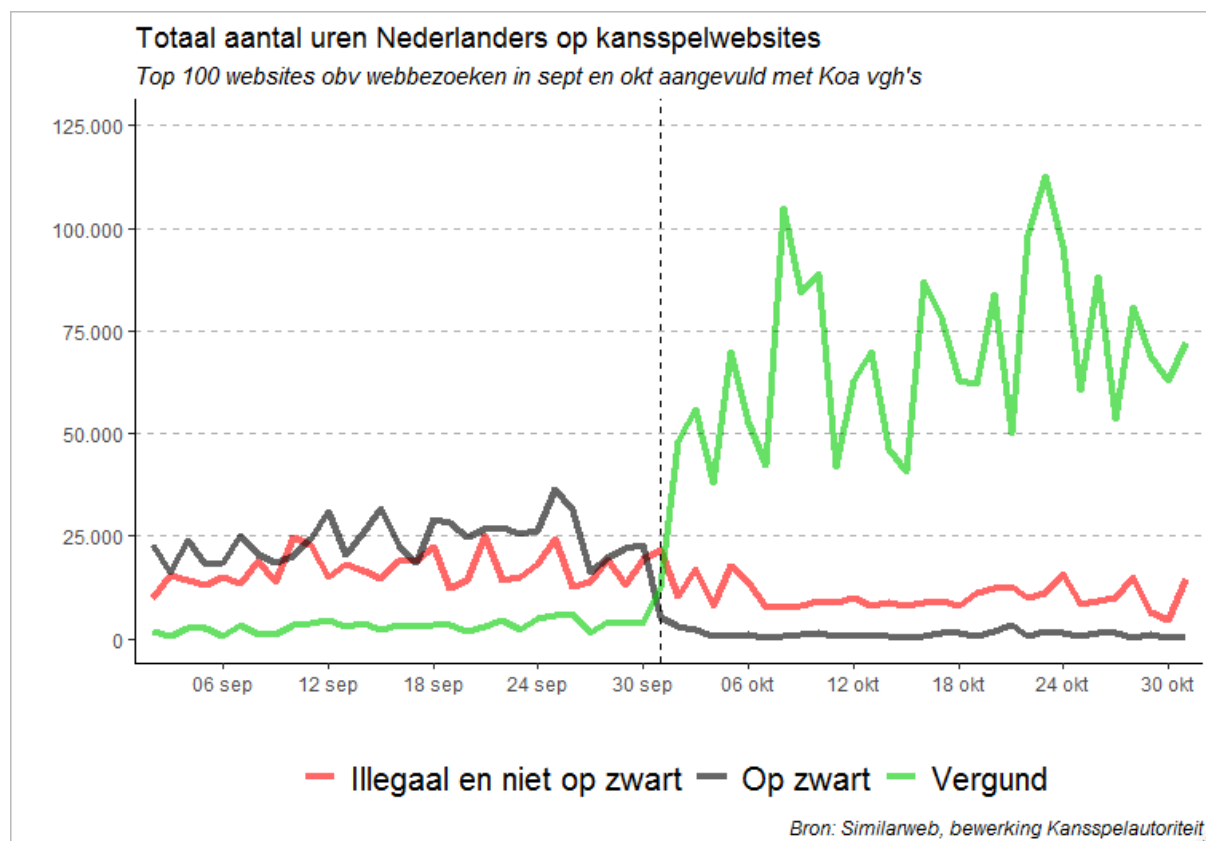
Het Loket Kansspel intervenieerde in oktober drie keer. In één geval vond er een vervolgesprek plaats met iemand die zich niet liet verwijzen naar professionele hulp, maar wel open stond voor een gesprek op een later tijdstip. In twee gevallen vond er doorverwijzing plaats naar professionele zorg.

### Verschuivingen in het bezoek aan websites

In de aanloop naar de legalisering en regulering van online kansspelen maakte de Ksa op 21 september het nieuwe handavings- en boetebeleid per 1 oktober bekend, nadat de minister op 20 september een uitgangspuntenbrief naar de Tweede Kamer stuurde. Een aantal grote internationale aanbieders dat geen vergunning heeft om per 1 oktober te exploiteren, besloot hierop met ingang van die datum niet meer aan te bieden in Nederland. Dit is goed zichtbaar in gegevens over webverkeer. Figuur 1 toont de tijd die Nederlanders op kansspelwebsites/kansspelapps doorbrengen. Van de websites van aanbieders die per 1 oktober niet meer aanbieden, is het aantal webbezoeken en de gemiddelde bezoekduur sterk gedaald (niet apart afgebeeld), waardoor de totale tijd die men op deze websites verblijft sterk daalt (zie de zwarte lijn in Figuur 1). De verklaring dat er nog wel enig verkeer is, is waarschijnlijk dat spelers nog wel bij hun spelersaccount kunnen om bijvoorbeeld geld terug te boeken naar de eigen bankrekening.

Figuur 1 geeft ook inzicht in waar spelers, die voorheen bij de nu geblokkeerde websites speelden, naartoe gaan. Het aantal bezoeken en de bezoekduur stijgen snel bij de websites van aanbieders die een vergunning kregen (de groene lijn). Bezoekers van websites die niet meer aanbieden per 1 oktober, lijken niet uit te wijken naar andere aanbieders zonder vergunning (de rode lijn).

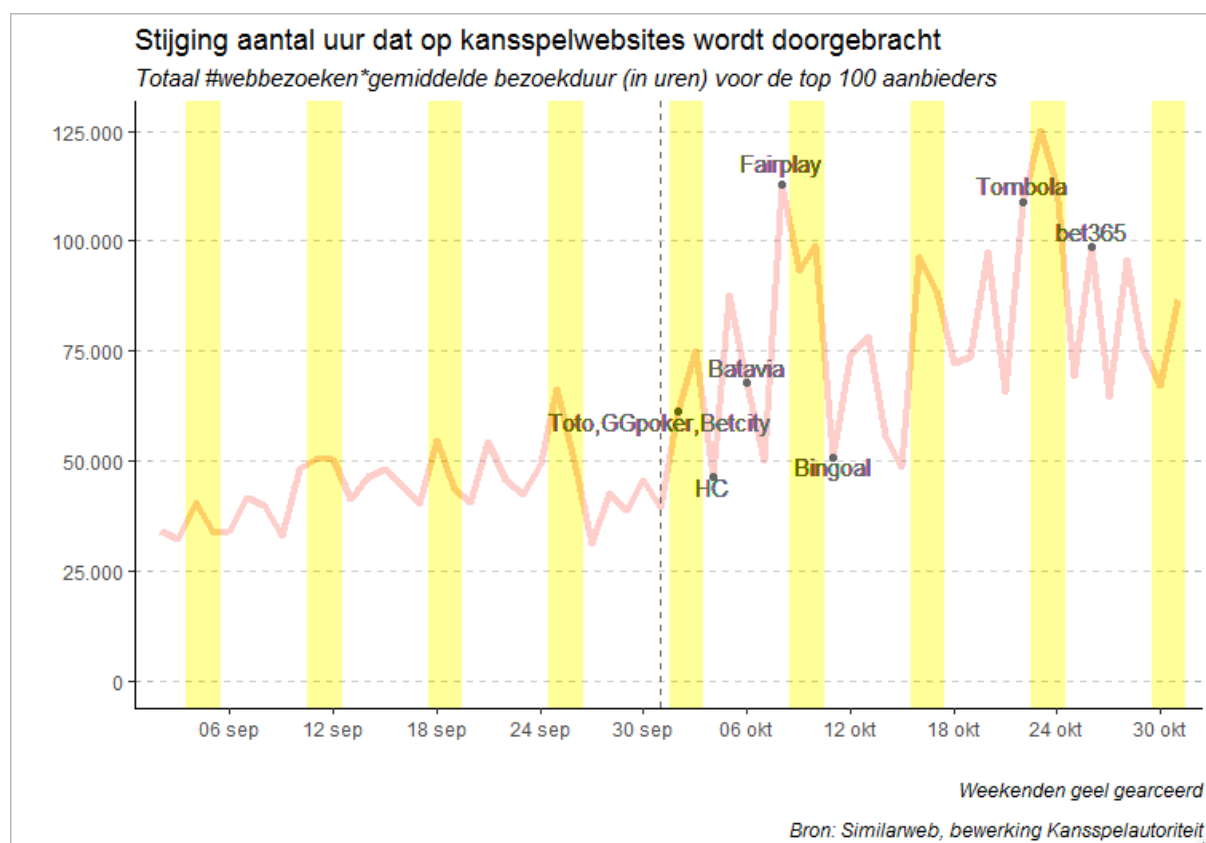
Figuur 1



### Tijd doorgebrachte op kansspelwebsites

De onderstaande figuur laat zien dat na 1 oktober 2021 in totaal meer tijd wordt doorgebracht op gokwebsites dan vóór de opening van de legale markt. Dat betekent niet per se dat er ook meer spelers zijn, of dat er meer geld wordt uitgegeven dan voorheen. Hierbij worden namelijk ook bezoeken meegeteld waarbij geld vanuit de spelersaccounts wordt teruggestort. Ook zitten hier bezoeken bij van spelers die zich oriënteren op het nieuwe aanbod. Verder is het mogelijk dat spelers sinds 1 oktober andere spellen spelen dan vóór 1 oktober. Casinospelers blijven gemiddeld langer op een website dan spelers die sportweddenschappen afsluiten. De bezoekpieken doen zich dan ook voor in de weekeinden, vooral vlak na de lancering van casino- of bingosites. Het is te vroeg om hier conclusies aan te verbinden. Wel kan gezegd worden dat 83,6% van de tijd die door Nederlanders in oktober op kansspelwebsites werd doorgebracht, op sites van legale aanbieders was.

Figuur 2



Een logische vraag is of er iets te zeggen valt over een verandering in het aantal spelers, of over de hoeveelheid geld die wordt uitgegeven. De Ksa zal nooit over exacte cijfers over het aantal bezoekers kunnen beschikken, ook niet over het aantal spelers bij legale websites. Cruks en het systeem van de controledatabanken zijn uit privacyoverwegingen zo gebouwd dat spelers niet gevolgd kunnen worden 'over aanbieders heen'. Doordat spelers bij meer aanbieders een spelersaccount kunnen hebben, valt hooguit een ruime bandbreedte te noemen over het aantal online spelers bij legale aanbieders. Alternatieven, zoals het kijken naar unieke bezoekers op websites, heeft een vergelijkbaar probleem: er is geen harde informatie over de overlap. Aanvullende informatie, zoals informatie uit enquêtes, zal nodig zijn om de bandbreedtes kleiner te maken.

Informatie over geld dat wordt ingezet door spelers, komt beschikbaar via de rapportages van Koa-vergunninghouders en de geaggregeerde data uit de controledatabanken van de aanbieders. Geld dat op illegale sites wordt ingezet, moet worden geschat. Bronnen hiervoor zijn de macro-gegevens van commerciële dataleveranciers, zoals H2 Gambling Capital en Regulus Partners.

### Omvang online kansspelmarkt

Zoals eerder aangegeven in dit document, staakten een aantal internationale kansspelaanbieders per 1 oktober hun aanbod in Nederland. Voor een aantal beursgenoteerde bedrijven zoals Kindred, Entain, Betsson, Leo Vegas en 888 had dit dermate grote gevolgen dat zij hun aandeelhouders informeerden over de verwachte impact op het bedrijfsresultaat. Die blijkt voor sommige aanbieders fors. Op basis van de winstwaarschuwingen valt op te maken dat Kindred voor circa 52% en Entain

voor 7,1% van hun EBITDA<sup>1</sup> afhankelijk waren van Nederland. Voor Bettson geldt een afhankelijkheidspercentage van 27% van de EBIT<sup>2</sup>. Dit is nieuwe informatie, voor het eerst afkomstig van de aanbieders zelf. De winstwaarschuwingen waren aanleiding om eerdere schattingen door H2 Gambling Capital en Regulus Partners van de omvang van de online kansspelmarkt flink naar boven bij te stellen.

De winstwaarschuwingen die de genoemde concerns uitbrachten, geven voor het eerst inzicht in het belang van de Nederlandse markt voor deze bedrijven. Door verschillen in winstmarges per land is het bruto spelresultaat (inzet minus uitgekeerde gelden) van een bedrijf nog steeds een schatting. Daarnaast - om tot een schatting van de omvang van de totale Nederlandse markt te komen - moeten er ook aannames worden gedaan over het gezamenlijke marktaandeel van de bedrijven waarover nieuwe informatie bekend werd. Ook de nieuwe cijfers zijn daardoor met onzekerheid omgeven, afhankelijk van de aannames over winstmarges en marktaandelen.

Duidelijk is wel dat de omvang van de online markt in Nederland aanzienlijk groter is dan eerder gedacht. Waar H2 Gambling Capital in augustus nog uitging van 579 miljoen euro, werd de schatting eind oktober bijgesteld naar 814 miljoen euro. Ook de schattingen over voorgaande jaren en de prognoses tot 2026, zijn naar boven bijgesteld, zoals weergegeven in Figuur 5. Regulus Partners stelde haar schatting van de omvang van de huidige markt van 590 miljoen euro bij naar 859 miljoen euro. Regulus Partners wijzigde de toekomstvoorspellingen niet noemenswaardig. Een derde bron is Motivaction dat in opdracht van Holland Casino bevolkingsenquêtes hield. Op basis van de opgave van spelers over uitgaven aan kansspelen, schat Motivaction de omvang van de online markt op circa 811,3 miljoen euro bedraagt.

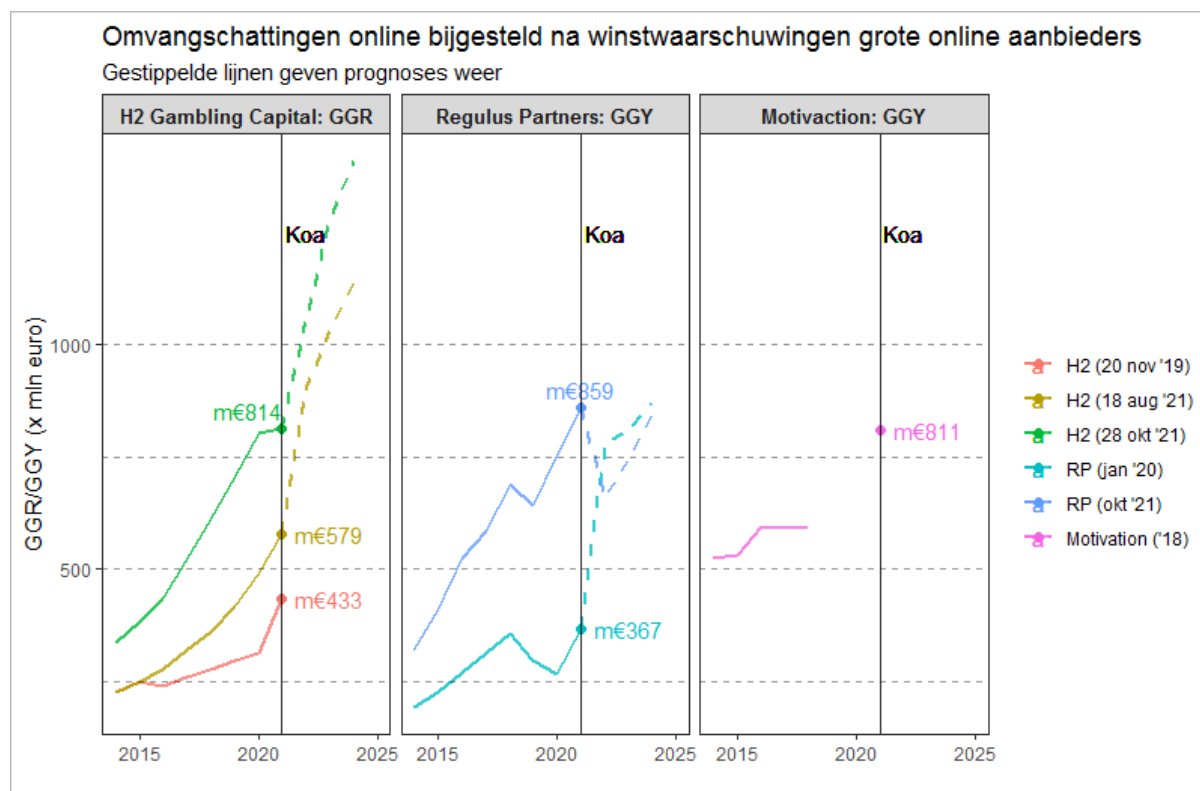
Bij bovenstaande moet worden aangetekend dat alle schattingen met onbekende onzekerheidsmarges zijn omgeven. De Ksa houdt er rekening mee dat de nieuwe schattingen aan de conservatieve kant zijn.

---

<sup>1</sup> De winst voor de aftrek van interest, belastingen, afschrijving en afboekingen.

<sup>2</sup> De winst voor de aftrek van interest, belastingen.

Figuur 3



Tabel 2 Schattingen (in miljoenen euro's) ten aanzien van de omvang van de markt

Schatting (datum)	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
H2 (18 aug '21) (GGR=BSR)	491	579	899	1030	1141	1226	1313
H2 (28 okt '21) (GGR=BSR)	802	814	1050	1276	1410	1505	1599
RP (okt '21) (GGY= BSR-bonussen)	752	859	781	811	873	916	-

### Overige onderwerpen

De minister deed de toezegging aan de Tweede Kamer om over de stand van zaken met reclame en de rol van de vertegenwoordiger op het gebied van verslavingspreventie een half jaar na inwerkingtreding van de wet te rapporteren. Over deze onderwerpen kan zo kort na 1 oktober nog niet worden gerapporteerd, omdat de Ksa nog niet over alle gegevens beschikt. De eerstkomende mogelijkheid voor de Ksa om over deze onderwerpen te rapporteren, is in maart 2022. Dat wordt gedaan door middel van een addendum bij het Jaarverslag, dat medio maart 2022 verschijnt.