



# D&B

## **DEELRAPPORTAGE**

**WODC - Gedragsinzichten bij het instellen  
van speellimieten**

Customer Journey Analyse en Adviezen

November 2023

# INHOUDSOPGAVE

---

MANAGEMENTSAMENVATTING .....	4
EXECUTIVE SUMMARY .....	5
1. LEESWIJZER.....	6
2. OVER HET ONDERZOEK.....	7
3. AANLEIDING & ACHTERGROND .....	8
4. FOCUS VAN HET HUIDIGE ONDERZOEK.....	10
5. ONDERZOEKSOPZET / AANPAK .....	11
Deskresearch .....	11
Customer Journey Analyses .....	11
6. BEVINDINGEN .....	13
A. DE KEUZE-ARCHITECTUUR.....	16
1. De keuze-architectuur.....	16
2. Anchoring.....	17
3. Defaults.....	19
B. MINDSET: PROMOTIE OF PREVENTIE .....	22
1. Associaties .....	23
2. Framing.....	25
3. Wederkerigheid .....	27
C. BOOSTING .....	29
1. Informatie geven & drempels tot informatie.....	29
Geen van de kansspelaanbieders geeft richtlijnen over wat passende limieten zijn...30	
2. Hulpmiddelen.....	30
3. Toegankelijkheid.....	33
D. FEEDBACK.....	34
1. Feedback bij het aanpassen van limieten .....	34
2. Feedback bij het inloggen op de website.....	37
3. Feedback bij het bereiken van limieten .....	42
4. Feedback bij uitloggen.....	49
E. VERSCHILLEN 18-23 EN 24+ JAAR.....	50
Aangepaste in te stellen limieten .....	50
Mails na registratie .....	52
Bonussen .....	54
7. ADVIEZEN EN AANBEVELINGEN.....	56

7.1 Passende limieten .....	56
7.2 Gedragsbeïnvloeding vs. Systemaanpak .....	56
7.3 Adviezen.....	57
7.4 Advies voor het instellen van limieten.....	60
7.5 Advies voor het aanpassen van limieten.....	67
7.6 Advies voor het bereiken van limieten .....	68
REFERENTIES.....	69
BIJLAGE 1 – INLOGSCHERMEN.....	74
BIJLAGE 2 – DASHBOARDS.....	84
BIJLAGE 3 – MINIMUM EN MAXIMUM LIMieten.....	118

# MANAGEMENTSAMENVATTING

---

## AANLEIDING

De Wet KOA verplicht kansspelaanbieders om consumenten die online willen gokken, bij aanmelding op een kansspelwebsite limieten in te laten stellen (tijdslimiet, stortingslimiet, en saldolimiet). Ondanks het instellen van deze limieten, blijkt dat er consumenten zijn die veel geld verliezen met online gokken, mede doordat zij hun limieten (te) hoog instellen. Een mogelijke oorzaak hiervan kan zijn dat consumenten tijdens het registratieproces beïnvloedingstechnieken tegenkomen, waardoor zij hogere limieten instellen dan wanneer zij deze niet zouden tegenkomen. Om gokproblemen te voorkomen is het belangrijk dat de vormgeving van de limietenpagina's vrij is van dit soort beïnvloeding.

Het WODC heeft D&B daarom gevraagd in kaart te brengen welke beïnvloeding consumenten op dit moment tegen kunnen komen bij het instellen van de limieten en een lijst van voorstellen en verbeteringen aan te leveren die ervoor zorgen dat consumenten passendere limieten instellen.

## ONDERZOEKSOPZET

Om in kaart te brengen welke vormen van beïnvloeding consumenten tegen kunnen komen in de huidige praktijk bij het instellen van hun limieten, voerden we literatuuronderzoek en een customer journey analyse uit bij negen vergunde aanbieders. In deze analyse doorliepen en analyseerden onze onderzoekers de stappen die een consument doorloopt (klantreis) bij het aanmelden als nieuwe klant op de kansspelwebsites en bij het instellen van online goklimieten. Daarnaast hebben ze gegokt op elke website tot de ingestelde limieten bereikt werden, om te onderzoeken wat voor communicatie de consument ontvangt.

Er zijn veel kansen voor aanbieders en beleid om de zorgplicht richting consumenten te verbeteren. De belangrijkste adviezen beschrijven we hieronder. In het rapport staan aanvullende kansrijke adviezen beschreven.

## BEVINDINGEN EN ADVIEZEN

### HET INSTELLEN VAN LIMIETEN

#### **Standaardiseer limietstellingsprocessen.**

Kansspelaanbieders hanteren allemaal hun eigen limietstellingsproces: terminologie en uitleg verschilt, en soms verschilt zelfs de uitwerking van limieten. Om duidelijkheid voor consumenten te garanderen, adviseren we te komen tot een standaard-limietstellingsprocedure, met eenduidige, begrijpelijke terminologie en uitleg voor consumenten.

#### **Verwijder sturende elementen uit de keuzearchitectuur.**

De keuzearchitectuur (de online omgeving van limietstelling) bevat bij veel kansspelaanbieders sturende elementen, zoals meerkeuze-opties, dropdownmenu's, anchors en default-opties. Omdat het belangrijk is om consumenten zélf na te laten denken over de hoogte van limieten, adviseren we om het gebruik van **open invulvelden verplicht te stellen**. Uit eerder onderzoek is het effect hiervan al gebleken.

#### **Verplicht een minimumlimiet van 0 minuten of euro voor kansspelaanbieders.**

Op diverse kansspelwebsites kunnen consumenten in het limietstellingsproces geen tijdsduur of bedrag vanaf 0 euro invullen. Op 1 van de websites was de minimum in te stellen tijdslimiet zelfs 4 uur per dag.

#### **Vraag consumenten om een verlieslimiet**

Momenteel wordt er gevraagd naar een maximale tijdslimiet, stortingslimiet, en saldolimiet. Dit is anders dan het bedrag dat de consument kan verliezen. Een aantal aanbieders geeft de optie om een verlieslimiet in te stellen na aanmelding. We adviseren het verlieslimiet op te nemen in de standaardlimieten.

### HET AANPASSEN VAN LIMIETEN

**Stimuleer periodieke herziening van limieten.** Omdat persoonlijke situaties kunnen wijzigen over tijd, adviseren we om periodieke herziening van limieten aan te moedigen. Daarbij adviseren we om limietverlaging positief te bekrachtigen, en bij limietverhoging checkvragen te stellen die aanzetten tot bewustzijn en zelfreflectie.

### HET BEREIKEN VAN LIMIETEN

#### **Log spelers uit na het bereiken van hun tijdslimiet.**

Op de meeste websites gebeurt dit al, maar op sommige websites hebben consumenten nog toegang tot hun account om limieten aan te passen. Om te voorkomen dat consumenten vanuit emoties limieten verhogen, adviseren we beleid waarin consumenten automatisch uitgelogd worden van de website op het moment dat zij hun tijdslimiet bereiken.

#### **Voorkom aanmoediging om limieten te verhogen.**

Op diverse websites wordt de consument bij het bereiken van limieten aangemoedigd om de limieten te verhogen. Dit gebeurt zowel in op websites als e-mails. We adviseren dit te verbieden.

# EXECUTIVE SUMMARY

---

## BACKGROUND

The Remote Gambling Act (Wet KOA) requires online gambling providers to allow consumers to set limits (time limit, deposit limit, and balance limit) when registering on a gambling website. Despite these limits, it is evident that some consumers still lose significant amounts of money in online gambling, partly because they set their limits too high. One possible reason for this could be that consumers encounter persuasive techniques during the registration process, leading them to set higher limits than they would have without such influences. To prevent gambling problems, it is essential that the design of the limits pages is free from such influences. Therefore, the ministry has asked us to identify the types of influence consumers currently encounter when setting limits and to provide a list of suggestions and improvements to ensure that consumers set more appropriate limits.

## RESEARCH DESIGN

To identify the types of influence consumers may encounter in current practice when setting their limits, we conducted literature research and a customer journey analysis with nine licensed online gambling providers. In this analysis, our researchers went through and analyzed the steps a consumer takes when registering as a new customer on gambling websites and when setting online gambling limits. Additionally, they gambled on each website until the set limits were reached to investigate the type of communication received by the consumer.

There are many opportunities for providers and policy to improve the duty of care towards consumers. We describe the main recommendations below. The report contains additional promising recommendations.

## FINDINGS AND ADVICE

### SETTING LIMITS

#### **Standardize limit setting processes.**

Gambling providers each have their own limit-setting process: terminology and explanations vary, and sometimes even the implementation of limits varies. For clarity for consumers, we advise establishing a standardized limit-setting procedure, with clear, understandable terminology and explanations for consumers.

#### **Remove steering elements from the choice architecture.**

The choice architecture (the online environment of limit setting) of many gambling providers contains steering elements, such as multiple-choice options, drop-down menus, anchors, and default options. Since it is important for consumers to think for themselves about the level of limits, we advise making the use of open text fields mandatory. Previous research has already shown the effect of this.

#### **Require a minimum limit of 0 minutes or euros for gambling providers.**

On various gambling websites, consumers cannot enter a time duration or amount from 0 euros in the limit-setting process. On one website, the minimum time limit to set was 4 hours per day.

#### **Ask consumers for a loss limit.**

Currently, a maximum duration, deposits, and balance are asked for. This differs from the amount the consumer can lose. There is no obligation to ask for a loss limit at this moment. Some providers offer the option to set a loss limit in the dashboard after registration. We advise including the loss limit in the standard limits.

### ADJUSTING LIMITS

#### **Encourage periodic review of limits.**

As personal situations can change over time, we advise encouraging periodic review of limits. In addition, we advise positively reinforcing limit reductions and asking reflective questions during limit increases to promote awareness and self-reflection.

### REACHING LIMITS

**Log players out after reaching their time limit.** This already happens on most websites, but on some, consumers still have access to their account to adjust limits. To prevent consumers from increasing limits out of emotion, we advise a policy where consumers are automatically logged out of the website when they reach their time limit.

**Prevent encouragement to increase limits.** On various websites, consumers are encouraged to increase their limits upon reaching them. This occurs both on websites and in emails. We advise prohibiting this.

# 1. LEESWIJZER

---

In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) onderzochten wij hoe consumenten beïnvloed kunnen worden door de vormgeving van limietenpagina's bij het instellen en aanpassen van goklimieten.

In deze eerste rapportage beschrijven we de belangrijkste beïnvloedingstechnieken die consumenten tegen kunnen komen bij het instellen en aanpassen van hun goklimieten. We beginnen met een korte schets van de aanleiding en achtergrond van het onderzoek en de onderzoeksaanpak. Hierna beschrijven we hoe we de analysefase vormgegeven hebben. Vervolgens beschrijven we de bevindingen uit de analysefase voor de doelgroep consumenten van 24 jaar en ouder.

In vier hoofdstukken beschrijven we welke beïnvloedingstechnieken consumenten tegen kunnen komen bij het instellen, aanpassen en bereiken van goklimieten op kansspelwebsites.

Deze technieken beschrijven wij aan de hand van voorbeelden die we tijdens de customer journey analyses zijn tegengekomen. We starten met de beschrijving van de keuze-architectuur bij het instellen van de limieten en gaan dieper in op de beïnvloedingstechnieken *anchoring* en *defaults*. Vervolgens zoomen we in op hoe (onbewuste) associaties, framing en wederkerigheid of autoriteit een rol kunnen spelen in het creëren van een risicovolle of preventieve *mindset* bij consumenten en hoe zij deze tegen kunnen komen bij het instellen van limieten. Hierna beschrijven we boostingtechnieken die momenteel worden ingezet op website van kansspelaanbieders om consumenten te helpen passende limieten in te stellen. Hierna gaan we in op feedback die de consument krijgt bij het instellen en aanpassen van limieten. In dit laatste hoofdstuk over beïnvloedingstechnieken beschrijven we ook het proces en de feedback die consumenten ontvangen wanneer zij in- of uitloggen op de websites, wanneer zij hun limieten aanpassen of bereiken en wanneer zij daadwerkelijk gokken. We sluiten af met de feedback die consumenten krijgen over hun limieten bij het gokken op websites.

Hierna volgt een vergelijking van de verschillen in beïnvloeding tussen consumenten van 24 jaar en ouder en consumenten tussen de 18 en 23 jaar.

Op basis van de opgedane inzichten sluiten we het document af met adviezen voor beleid en kansspelaanbieders omtrent de limietstelling, met als doel bescherming van de consument tegen de risico's van gokken.

Deze rapportage is het eerste deel van het onderzoek naar kansspellimieten. In 2024 volgt deel 2, waarin kansrijke interventies zijn getest op de website van een kansspelaanbieder.

## 2. OVER HET ONDERZOEK

---

Dit onderzoek is uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau Dijksterhuis & van Baaren (D&B), onderdeel van de Behavior Change Group (BCG).

D&B werd gedurende het onderzoek geadviseerd door een begeleidingscommissie, samengesteld door het WODC.

De leden van de begeleidingscommissie zijn:

- De heer prof. dr. M. Zeelenberg (voorziter)  
Universiteit Tilburg - Tilburg School of Social and Behavioral Science
- mevrouw dr. E. van den Broek (lid)  
Stichting Behavioural Insights Nederland
- de heer dr. G.J. Meerkerk (lid)  
Universiteit Utrecht - Faculteit der Sociale Wetenschappen
- de heer. dr. A.J. van Rooij (lid)  
Trimbos-instituut
- mevrouw L. Spoelman, MSc (lid)  
Ministerie van Justitie en Veiligheid - DG Straffen en Beschermen
- mevrouw dr. M. Turina – Tumewu (lid)  
Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum

### 3. AANLEIDING & ACHTERGROND

---

Vanaf 1 april 2021 is de Wet Kansspelen op afstand (Koa) in Nederland in werking getreden (Regeling kansspelen op afstand, 2021). Met de inwerkingtreding van deze wet kunnen aanbieders van online kansspelen, onder strikte voorwaarden van de Kansspelautoriteit (Ksa), per 1 oktober 2021 een vergunning krijgen om hun diensten legaal aan te bieden. Daarnaast gelden aangescherpte regels voor vergunde aanbieders van kansspelen om verslavingspreventie te bevorderen. De wet heeft tot doel om de kansspelmarkt te kanaliseren en consumenten beter te beschermen tegen criminaliteit, gokproblemen en verslaving (Rijksoverheid, 2021).

Met het legaliseren van online kansspelen is deze online markt, door onder andere de toename van kansspelreclame, lange tijd zichtbaarder geworden voor het grote publiek (Nielsen in Volkskrant 2023). Hoewel veel consumenten kunnen deelnemen aan kansspelen zonder in de problemen te komen, is er een deel van de gokkers die door deelname aan online kansspelen financiële, gezondheids- of (psycho)sociale problemen ondervindt of zelfs verslaafd raakt (American Psychiatric Association, 2013; World Health Organization, 2018).

Hoewel cijfers over de precieze invloed van deze reclames en de wetswijziging op problematisch gokgedrag nog schaars zijn (Van Rooij, Tuijnman en Kleinjan, 2021), maken deskundigen zich zorgen of de consument momenteel voldoende in bescherming wordt genomen tegen de risico's van online gokken (Van Rooij, 2022). Het risico op problemen bij online kansspelen ligt over het algemeen hoger dan bij offline kansspelen (De Bruin, 2017; Griffiths et al., 2009; Kairouz et al., 2012; Kuss & Griffiths, 2012). Dit heeft te maken met een aantal risicoverhogende spelkarakteristieken: online kun je 24 uur per dag, 7 dagen per gokken, kun je op meerdere schermen tegelijkertijd gokken, zijn de terugbetaalintervallen korter, en is er een hoge *event frequency* (repetitief spelen na het terugwinnen van je inleg) (Blanco et al., 2013; Griffiths & Wood, 1999; Kingma, 1993; Meerkerk et al., 2008; Parke & Griffiths, 2006 in Meerkerk et al., 2015).

Eén van de huidige maatregelen om consumenten beter te beschermen en onmatig en problematisch gokgedrag te voorkomen is het laten instellen van goklimieten. De Wet KOA verplicht kansspelaanbieders om consumenten die online willen gokken, bij aanmelding op een kansspelwebsite limieten in te stellen over de maximale duur (hoe lang wil je maximaal gokken/op een kansspelwebsite doorbrengen?) maximale storting (hoeveel geld wil je maximaal op je account storten?) en het maximale tegoed (hoeveel geld wil je, na eventuele winst, maximaal op je account hebben staan?). Het idee hierachter is dat consumenten door het invullen van deze limieten bewuster nadenken over hun grenzen, en



zichzelf behoeden voor het spenderen van overmatige hoeveelheden tijd of geld aan gokken.

Deze wetgeving voor kansspelaanbieders is vastgelegd in Artikel 4.14 van de Wet Kansspelen op Afstand.

#### Artikel 4.14 van de wet KOA

1. De vergunninghouder schrijft een persoon slechts in als speler, nadat die persoon de grenzen van zijn speelgedrag heeft aangegeven.
2. De grenzen, bedoeld in het eerste lid, hebben in ieder geval betrekking op:
  - a. de maximale duur van de toegang tot de spelersinterface per dag, week of maand;
  - b. de maximale stortingen op de speelrekening per dag, week of maand, en
  - c. het maximale tegoed op de speelrekening.
3. De vergunninghouder treft passende maatregelen die waarborgen dat de speler de grenzen, bedoeld in het eerste lid, te allen tijde kan wijzigen, met dien verstande dat:
  - a. een verlaging van een of meer maxima direct in werking treedt, en
  - b. een verhoging van een of meer maxima eerst na ten minste een week in werking treedt.
4. De vergunninghouder treft **passende maatregelen** die waarborgen dat de maxima, bedoeld in het tweede lid, niet kunnen worden overschreden.

#### Aanleiding

Ondanks het instellen van de limieten, blijkt dat er consumenten zijn die veel geld verliezen met online gokken, mede doordat zij hun limieten (te) hoog instellen (Jansen, 2022; BNNVARA, 2022; Pointer, 2022). Een mogelijke oorzaak hiervan kan zijn dat consumenten tijdens het registratieproces beïnvloedingstechnieken tegenkomen, waardoor zij hogere limieten instellen dan wanneer zij deze niet zouden tegenkomen.

Het instellen van limieten is een onderdeel van een aanmeldproces met veel stappen. Het aanmelden kost relatief veel handelingen en tijd. Consumenten moeten hun identiteit verifiëren met behulp van een identiteitsbewijs, hun bankaccount verifiëren en persoonlijke gegevens uploaden. Over het algemeen is dit een proces dat de consument zo snel mogelijk wil doorlopen. Consumenten melden zich immers aan op een website, omdat ze willen gokken, of een

aanmeldbonus willen ontvangen. Het instellen van limieten is hier slechts een onderdeel in.

De consument zal met het doel om te gokken (en hopen geld te winnen of een bonus te verkrijgen), niet altijd rationele, weloverwogen keuzes maken, maar zich snel laten sturen door de keuze-architectuur en beïnvloedingstechnieken op de website. Om gokproblemen te voorkomen is belangrijk dat de vormgeving van de limietenpagina's vrij is van beïnvloeding die consumenten aanspoort om hogere limieten in te stellen.

Het WODC heeft D&B daarom gevraagd in kaart te brengen welke beïnvloeding consumenten op dit moment tegen kunnen komen bij het instellen van de limieten bij vergunde online kansspelaanbieders en een lijst van voorstellen en verbeteringen aan te leveren die ervoor zorgen dat consumenten passendere limieten instellen.

In deze rapportage beschrijven we beknopt de resultaten van het huidige onderzoek en bijbehorende adviezen.

## 4. FOCUS VAN HET HUIDIGE ONDERZOEK

---

De keuzearchitectuur die vergunde aanbieders op dit moment hanteren bij het invullen van speellimieten, kan invloed hebben op hoe hoog consumenten speellimieten instellen.

Het doel van dit onderzoek is om op basis van literatuurstudie en *Customer Journey Analyses* te onderzoeken of en op welke manier consumenten beïnvloed worden door de huidige keuzearchitectuur en te onderzoeken welke beïnvloedingstechnieken hierin verwerkt zijn. Het gaat hier om beïnvloedingstechnieken die ervoor kunnen zorgen dat consumenten **hogere** of **lagere** limieten instellen, dan wanneer deze technieken niet gebruikt zouden worden.

Het tweede doel van het onderzoek is om op basis van gedragsinzichten een lijst met verbetervoorstellen te maken die kansrijk zijn om consumenten te stimuleren om meer **passendere** speellimieten in te stellen en deze verbetervoorstellen experimenteel te toetsen in de praktijk. Dit experiment, waarin diverse webpagina's worden getoetst op de website van een kansspelaanbieder, wordt momenteel afgerond, en de resultaten hiervan verschijnen in 2024.

## 5. ONDERZOEKSOPZET / AANPAK

---

Om in kaart te brengen welke vormen van beïnvloeding consumenten tegen kunnen komen in de huidige praktijk bij het instellen van hun limieten, voerden we deskresearch en een customer journey analyse uit bij negen vergunde aanbieders.

### **DESKRESEARCH**

We voerden een korte deskresearch uit om inzichtelijk te krijgen wat er al bekend is over beïnvloeding rondom het instellen van limieten en welke technieken ingezet kunnen worden om consumenten lagere of hogere limieten in te laten stellen. We focusten hierbij uitsluitend op het *instellen* en *aanpassen* van de limieten en niet op overige beïnvloeding rondom daadwerkelijk speelgedrag.

We raadpleegden hiervoor wetenschappelijke literatuur en populaire artikelen of nieuwsuitzendingen/documentaires waarin dit onderwerp belicht werd. Ook vulden we deze aan met kennis uit de sociaalpsychologische wetenschap over hoe mensen beslissingen nemen.

### **CUSTOMER JOURNEY ANALYSES**

Vervolgens voerden we customer journey analyses uit bij negen verschillende kansspelaanbieders. We doorliepen en analyseerden hierin de stappen die een consument doorloopt (klantreis) bij het instellen van online goklimieten. Bij de selectie van kansspelaanbieders hebben we getracht een mix te maken van verschillende soorten kansspelaanbieders. Hierbij hielden we rekening met een aantal factoren:

#### **1. Bereidheid om mee te werken aan het testen van interventies.**

Op voorhand gaven drie kansspelaanbieders aan bereid te zijn om in het vervolgonderzoek mee te werken aan het testen van interventies. Om deze mogelijkheden open te houden, zijn deze drie partijen (Holland Casino, Toto (Nederlandse Loterijen) en Unibet (Kindred Group)) in ieder geval meegenomen in het onderzoek.

#### **2. Variatie in spelsoort**

Verschillende spelsoorten trekken mogelijk verschillende doelgroepen aan. Daarom zorgden wij dat in ieder geval websites met een variatie aan gokspellen werden meegenomen: sportwedenschappen, (live)casino, bingo en poker.

#### **3. Verdeling kansspelaanbieders over verschillende brancheverenigingen**

Zowel kansspelaanbieders die aangesloten zijn bij brancheverenigingen, Nederlandse Online Gambling Associatie (NOGA), Vergunde Nederlandse Online Kansspelaanbieders (VNLOK) als kansspelaanbieders die niet zijn aangesloten bij een branchevereniging zijn meegenomen.

#### 4. Reclames

Daarnaast hebben we rekening gehouden met aanbieders die veel reclame maken, omdat hier veel potentiële bezoekers naar toe geleid worden.

De negen onderzochte aanbieders zijn daarmee:

- 711
- Bet365
- Betcity
- Bingoal
- Holland Casino
- Kansino
- Tombola
- Toto
- Unibet

Initieel zou een tiende kansspelaanbieder meegenomen worden in het onderzoek. Wegens consequente problemen met het aanmelden op deze kansspelwebsite is in overleg met het WODC en de begeleidingscommissie besloten deze aanbieder niet mee te nemen.

#### **Procedure customer journey analyses**

De customer journeys zijn doorlopen door onze onderzoekers aan te melden als nieuwe klant op de kansspelwebsites. Zo konden zij de klantreis doorlopen zoals een “echte consument” de klantreis ook doorloopt.<sup>1</sup>

Onze onderzoekers hebben zich aangemeld op de website en hierbij limieten ingesteld. Later in het onderzoek hebben zij alle ingestelde limieten (naar boven en beneden) aangepast. Daarnaast hebben ze gegokt op elke website tot ingestelde sessielimieten en stortingslimieten bereikt werden. Voor het instellen en het aanpassen van de limieten zijn de beïnvloedingstechnieken die ertoe kunnen leiden dat consumenten limieten mogelijk hoger of lager instellen in beeld gebracht.

Ook is er een bedrag van €30,- per aanbieder ingezet om te onderzoeken wat voor communicatie er wordt gegeven over de limieten bij het starten met gokken, tijdens het gokken en wanneer het saldo op is.

In deze rapportage beschrijven we welke technieken er uit de deskresearch naar voren gekomen zijn, en hoe deze tot uiting komen binnen de verschillende onderzochte onderdelen.

---

<sup>1</sup> \*De customer journey analyses zijn door onze onderzoekers doorlopen als consumenten. Het is mogelijk dat kansspelaanbieders verschillende communicatie of meldingen naar verschillende consumenten sturen. We hebben hier in dit onderzoek niet voor kunnen controleren.

## 6. BEVINDINGEN

---

In dit hoofdstuk beschrijven we onze bevindingen voor consumenten van 24 jaar en ouder.

### ACHTERGROND OVER DE IN TE STELLEN LIMIETEN

Op elke website werden alledrie de wettelijke limieten (maximale duur, storting en tegoed) bij het registratieproces uitgevraagd. Op alle websites waren de drie limieten verplicht om in te vullen. Op elke website werden alle drie de limieten op één pagina uitgevraagd. Geen van de aanbieders vroeg gedurende het aanmeldproces om het instellen van een verlieslimiet.

De benamingen van de limieten en de volgorde waarin consumenten werd gevraagd om de limieten in te stellen verschilden per kansspelaanbieder.

### BENAMING VAN DE LIMIETEN

De benaming en definities voor de **maximale duur** van de toegang tot de spelersinterface per dag, week of maand, zijn:

- **Tijdslimiet** (4x), definities:
  - *Aantal uren dat je kan inloggen om te spelen.*
  - *De maximale hoeveelheid tijd dat u per dag ingelogd kunt zijn.*
  - *Hoeveel tijd je per dag, week of maand op de website wil doorbrengen.*
  - *[Geen definitie]*
- **Sessielimiet** (2x), definities:
  - *Limiet voor de totale tijdsduur tijdens welke je ingelogd mag zijn op een kalenderdag, of in een week of maand.*
  - *Hoeveel tijd je maximaal aan je login sessie wilt besteden. Je kunt dan niet langer spelen dan je zelf hebt ingesteld.*
- **Inloglimiet** (1x), definitie:
  - *Maximum aantal uren per dag dat je wilt kunnen spelen (zo heb je altijd controle over de tijd waarbinnen je kunt inzetten).*
- **Maximale logintijd** (1x), definitie:
  - *Wanneer je de maximale inlogtijd hebt bereikt, wordt de toegang tot de site geblokkeerd tot de ingestelde periode is verstreken. Alle tijd doorgebracht op ons platform telt mee voor het totaal, niet alleen de gespeelde tijd.*
- **Maximale wekelijkse toegangsduur** (1x), geen definitie gegeven.

De benaming en definities voor de **maximale stortingen** op de speelrekening per dag, week of maand, zijn:

- **Stortingslimiet** (6x), definities:
  - *Bedrag waarmee je je saldo maximaal wilt opwaarderen.*
  - *Maximale stortingslimiet per dag.*
  - *Het totale bedrag dat je online op je account kunt storten gedurende een periode van 24 uur, 7 dagen en/of 30 dagen.*

- *Hoeveel je maximaal wilt storten. Hierdoor kunnen je stortingen je persoonlijke budget niet overstijgen.*
- *Stel een stortingslimiet in afhankelijk van hoeveel je je dagelijks, wekelijks, of maandelijks kunt veroorloven.*
- *[Geen definitie]*
- **Opwaardeerlimiet (1x), definitie:**
  - *Het geld dat je per dag, week of maand kan storten in je wallet.*
- **Maximale stortingsbedrag (1x), definitie:**
  - *Met deze limiet kun je bepalen hoeveel geld je per dag, week of maand kunt storten. Zodra je de limiet hebt bereikt, kun je geen geld meer storten tot de ingestelde periode is verstreken.*
- **Maximale wekelijkse storting (1x), geen definitie gegeven.**

De benaming en definities voor het **maximale tegoed** op de speelrekening, zijn:

- **Maximum/maximaal saldo (3x), definities:**
  - *Maximale saldo dat je op je account wil houden. Dit betekent dat alle winsten die je boven dit bedrag maakt, moeten worden uitbetaald wanneer je uitlogt.*
  - *Indien je accountsaldo de door jou gekozen waarde overschrijdt (bijvoorbeeld door het ontvangen van een uitbetaling voor een weddenschap, wordt er indien mogelijk automatisch een geldopname in gang gezet voor het bedrag boven het maximale saldo dat je hebt ingesteld.*
  - *[Geen definitie]*
- **Saldolimiet (2x), definities:**
  - *Het maximale bedrag dat op jouw account mag staan.*
  - *Welk bedrag wil je maximaal op je account hebben staan? Als je boven dit bedrag uitkomt, zetten wij de extra winsten voor je opzij en sturen ze aan het einde van elke dag naar je bankrekening.*
- **Walletlimiet (2x), definities:**
  - *Het maximale geldbedrag dat je wallet kan bevatten. Alle winsten boven dit bedrag worden op jouw persoonlijke bankrekening gestort.*
  - *Beperk het maximale bedrag in je wallet. Alle prijzen die het maximumsaldo overschrijden zullen op het einde van de speelsessie op je bankrekening worden gestort.*
- **Balanslimiet (1x), definitie:**
  - *Hoe hoog je maximale saldo op je account kan zijn. Als je saldo jouw limiet bereikt, zul je eerst een uitbetaling moeten aanvragen voordat je verder kunt spelen.*
- **Automatische opnamelimiet (1x), definitie:**
  - *Automatische opnamelimiet voor wanneer jouw echte geld saldo de limiet overschrijdt.*

Hoewel er nog geen onderzoek is gedaan naar het effect van de benaming op de hoogte van het instellen van de limieten, is het goed mogelijk dat de benaming van de limieten invloed hebben op de hoogte van de ingestelde limieten. Dit heeft enerzijds te maken met de begrijpelijkheid van de benaming. Veel woorden, zoals sessie, saldo, toegangsduur en zelfs het woord “limiet” zijn niet geschikt voor B1-taalgebruik (ishetb1.nl). Anderzijds kunnen verschillende benamingen ook

verschillende associaties oproepen die ervoor zorgen dat mensen onbewust hogere of lagere limieten instellen.

## VOLGORDE VAN DE LIMIETEN

Ook de volgorde van de in te stellen limieten verschilt op diverse websites, waarin bijna alle mogelijke volgordes zijn langsgekomen. Ook naar het effect van de volgorde van het uitvragen van limieten is nog geen onderzoek gedaan, maar dit kan mogelijk invloed hebben op de hoogte van de in te stellen limieten.

Hieronder staan de verschillende volgordes van limieten weergegeven.

Aanbieder	Holland Casino	Toto	Unibet	711	Betcity
<b>Titel</b>	Stel je limieten in	Stel je limieten in	Stel je limieten in	Stel je limieten in	Bepaal je limieten
<b>Limiet 1</b>	1. Stortingslimiet	1. Opwaardeerlimiet	1. Maximale logintijd	1. Stortingslimiet	1. Stortingslimiet
<b>Limiet 2</b>	2. Automatische opnamelimiet	2. Walletlimiet	2. Maximale stortingsbedrag	2. Saldolimiet	2. Balanslimiet
<b>Limiet 3</b>	3. Inloglimiet	3. Tijdslimiet	3. Saldolimiet	3. Tijdslimiet	3. Sessielimiet
Aanbieder	Tombola	Bingoal	Kansino	Bet 365	-
<b>Titel</b>	Stap 5	Limieten	Stel limieten in	Verantwoord gokken-limieten	
<b>Limiet 1</b>	1. Walletlimiet	1. Maximale toegangsduur (in uren)	1. Stortingslimiet	1. Stortingslimiet	
<b>Limiet 2</b>	2. Stortingslimiet	2. Maximum saldo	2. Tijdslimiet	2. Sessielimiet	
<b>Limiet 3</b>	3. Tijdslimiet	3. Maximale wekelijkse storting	3. Maximum saldo	3. Maximaal saldo	

Ook de volgorde van de termijn waarin limieten worden uitgevraagd (dag, week, maand) verschilt en kan invloed hebben op de hoogte van de in te stellen limieten.

# A. DE KEUZE-ARCHITECTUUR

## 1. DE KEUZE-ARCHITECTUUR

### Hoe werkt de keuze-architectuur?

De keuze-architectuur, dat wil zeggen, de manier waarop consumenten limieten in moeten stellen, heeft invloed op de hoogte van de limieten die zij instellen. Dat de keuze-architectuur van grote invloed is op de hoogte van ingestelde limieten blijkt uit recent onderzoek van het Behavioral Insights Team UK (2021). Uit dit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat consumenten lagere limieten instellen wanneer zij dit in een open invulveld moeten doen, dan wanneer dit gedaan wordt in een drop-down menu, waarin al voorgeselecteerde bedragen te zien zijn.

Bij het instellen van de limieten zijn we verschillende varianten tegengekomen:

- Open invulvelden
- Drop-downmenu's
- Meerkeuze-opties

The image shows three examples of user interface elements for setting limits:

- Open invulvelden:** A form titled 'Stel je limieten in' with three sections: 'Stortingslimiet', 'Automatisch opnamelimiet', and 'Inloglimiet'. Each section has a text input field and a 'Bevestigen' button at the bottom.
- Drop-downmenu's:** A 'Stortingslimiet' section with a dropdown menu showing options: € 100, € 50, € 40, € 30, € 20, € 10, and 'Eigen bedrag'. A 'selecteer' button is at the bottom of the dropdown. Radio buttons for 'per maand' and 'per dag' are also present.
- Meerkeuze-opties:** A section titled 'STEL JE LIMieten IN' with a sub-header '1. Kies je maximale logintijd:'. It has three radio button options: 'Dagelijks' (selected), 'Wekelijks', and 'Maandelijks'. Below are four radio button options for hours: 16 uren, 12 uren, 8 uren, and 4 uren.

*Van links naar rechts een voorbeeld van open invulvelden, drop-downmenu's en meerkeuze-opties.*

Bij het instellen van de maximale duur zagen we:

- Open invulvelden (4x)
- Drop-downmenu's (4x)
- Meerkeuze-opties (1x)

Bij het instellen van de maximale storting was dit:

- Open invulvelden (5x)
- Drop-downmenu's (3x)
- Meerkeuze-opties (1x)

Bij het instellen van het maximale tegoed was dit:

- Open invulvelden (8x)
- Meerkeuze-opties (1x)



## **Wat zijn de werkzame mechanismen in deze keuze-architectuur?**

Dat de keuze-architectuur invloed heeft op de hoogte van de limieten, is te verklaren door twee technieken die ons gedrag (onbewust) sturen: *anchoring* en *defaults*. Hieronder lichten we deze technieken toe, beschrijven we hoe ze ertoe leiden dat consumenten hogere of lagere limieten instellen en laten we zien op welke manier we deze tegenkwamen bij het instellen van de limieten.

## **2 ANCHORING**

### **Hoe werkt anchoring?**

Wanneer individuen beslissingen nemen, vertrouwen ze sterk op de informatie die ze direct daarvoor ontvangen. Bij het zetten van ankers vormt informatie die je als eerste ziet het anker bij nieuwe beslissingen of het beoordelen van nieuwe informatie (Tversky & Kahneman, 1974). Wanneer je mensen bijvoorbeeld laat raden hoeveel knikkers er in een pot zitten, en je stelt eerst de vraag “Zitten hier meer of minder dan 50 knikkers in?” zullen zij het aantal knikkers lager inschatten, dan wanneer je vraagt “Zitten hier meer of minder dan 1000 knikkers in?”. Dit komt doordat de getallen 50 en 1000 als onbewust referentiepunten dienen voor de schatting die je maakt. Ons brein heeft zo een richtpunt opgeslagen, waaraan we onze nieuwe inschatting toetsen.

Bij het instellen van limieten kan dit mechanisme een rol spelen. Ankers kunnen enerzijds gebruikt worden om mensen te sturen richting het instellen van hoge limieten, maar anderzijds kunnen ankers ook gebruikt worden om te sturen richting lagere limieten. In literatuur over financiële keuzes onder druk, zien we bijvoorbeeld dat een verhoging van 100 dollar in het anker, leidt tot een verhoogde inzet van 29 dollar van participanten in een spel (Jetter & Walker, 2017).

### **Ankers bij het instellen van limieten**

Ankers kwamen we bij het instellen van limieten op verschillende manieren tegen. Bijvoorbeeld door:

- **Het expliciet benoemen van bedragen en tijden.** Minimum- en maximumtijden en -bedragen werden op verschillende websites beschreven bij het instellen van de limieten. Hoewel dit om *feitelijke informatie* gaat, kunnen de genoemde getallen wel een anker zetten waardoor de consument een ander limiet instelt dan zonder anker. In onderstaande afbeeldingen vind je een aantal voorbeelden van genoemde ankers.

### BEPAALE JE LIMTIETEN

**Stortingslimiet**

Stel hier in hoeveel je maximaal wilt storten. Hierdoor kunnen je stortingen je persoonlijke budget niet overstijgen. Let op: je dagelijkse stortingslimiet mag niet hoger zijn dan 65.000 EUR.

Periode: Dagelijks Bedrag:

[+ Voeg een extra limiet toe](#)

**Balanslimiet**

Stel hier in hoe hoog je maximale saldo op je account kan zijn. Als je saldo jouw limiet bereikt, zul je eerst een uitbetaling moeten aanvragen voordat je verder kunt spelen.

Bedrag\*:

**Sessielimiet**

Stel in hoeveel tijd je maximaal aan je login sessie wilt besteden. Je kunt dan niet langer spelen dan je zelf hebt ingesteld.

Periode\*: Dagelijks

**Opwaardeerlimiet \***

PER DAG
PER WEEK
PER MAAND

€  ?

Tussen € 5 en € 15.000

**Walletlimiet \***

€  ?

Tussen € 5 en € 99.999

**Tijdslimiet \***

uur per dag ?

max 8 uur

DOORGAAN

- Ankers in de volgorde van keuze-opties.** Op verschillende websites wordt gewerkt met drop-down menu's of keuze-invulvelden. De volgorde van deze bedragen of tijden kan onbewust de keuze van de consument beïnvloeden. Het eerste getal dient vaak als een anker voor een minimum geaccepteerd bedrag. Op sommige plekken is het eerstgenoemde bedrag of de eerstgenoemde tijd een hoog getal. Dit eerste getal zet een *anker* op basis waarvan de andere tijden en bedragen beoordeeld worden. Voorbeelden van hoe ankers ingezet worden in de volgorde van keuze-opties vind je hieronder. Bovendien kan het weergeven van meerdere opties zorgen voor een *decoy-effect* (Huber, Payne, & Puto, 1982), waarin consumenten eerder geneigd zijn om de middelste optie te kiezen.

### STEL JE LIMTIETEN IN

Voordat je een eerste storting doet, moet je tenminste één limiet instellen voor elk van onze hulpmiddelen. Je kunt deze later aanpassen.

1. Kies je maximale logintijd:

Dagelijks
Wekelijks
Maandelijks

16 uren

12 uren

8 uren

4 uren

### Stel een maximaal saldo in ⓘ

Limiet

Selecteer

€50	€100	€150
€250	€500	€1.000
€2.000	€2.500	€5.000
€10.000	€20.000	€50.000
€100.000	Overig	

### 3 DEFAULTS

#### Hoe werken defaults?

Wanneer je mensen vraagt om een keuze te maken, kiezen ze vaak de standaardoptie (de default). Dit heeft twee redenen.

1. Mensen zijn geneigd om de optie te kiezen die de minste (mentale) moeite kost. In de psychologie noemen we dit ook wel *the-law-of-least-effort*. We gebruiken daarom vuistregels (heuristieken) om de wereld om ons heen te ordenen, en sneller keuzes te maken (Kahneman, 2017).
2. Mensen gaan er (onbewust) vanuit dat de default niet zomaar gekozen is. Iemand heeft vast over de standaardoptie nagedacht. Als gevolg hiervan zullen ze eerder voor de default kiezen (Thaler, Sunstein, & Balz, 2013).

Het effect van het veranderen van de default op gedrag is herhaaldelijk en in verschillende domeinen aangetoond. Denk aan het bekende voorbeeld van het veranderen van de default omtrent orgaandonaties (Steffel, Williams, & Tannenbaum, 2019). Ook in financiële setting is dit effect in de praktijk toegepast, waarbij het invoeren van open invulvelden ervoor zorgde dat studenten minder gingen lenen (van der Steeg & Waterreus, 2015).

Bij het instellen van speellimieten, kunnen bepaalde limieten als standaard geframed worden. Hiermee kunnen consumenten gestuurd worden richting hoge of juist lage limieten. In een recente studie bleek zelfs dat, wanneer een drop down-menu met standaardinstellingen werd weggehaald en alleen de optie overbleef dat mensen zelf iets moeten invullen, er 45% lagere limieten worden ingesteld (BIT UK, 2021). Mensen moeten dan namelijk zelf bedenken wat een passend (verantwoord) bedrag is, en dit is in de meeste gevallen lager dan de gestelde default door de kansspelaanbieder.

#### Defaults bij het instellen van limieten

Bij het instellen van de limieten zagen we de default op verschillende manieren terugkomen:

- **Dagelijkse limieten als default.** Op verschillende websites is er de mogelijkheid om te kiezen uit het instellen van dagelijkse, wekelijkse of maandelijkse limieten. Hierbij staat “dagelijks” vaak als de standaardopties weergegeven. Zie de afbeelding hieronder voor een voorbeeld.

**STEL JE LIMieten IN**

Voordat je een eerste storting doet, moet je tenminste één limiet instellen voor elk van onze hulpmiddelen. Je kunt deze later aanpassen.

1. Kies je maximale logintijd:

**Dagelijks**     Wekelijks     Maandelijks

16 uren  
 12 uren  
 8 uren  
 4 uren

**BEPAALE JE LIMieten**

Stortingslimiet

Stel hier in hoeveel je maximaal wilt storten. Hierdoor kunnen je stortingen je persoonlijke budget niet overstijgen. Let op; je dagelijkse stortingslimiet mag niet hoger zijn dan 65.000 EUR.

Periode:  Bedrag:

+ Voeg een extra limiet toe

Balanslimiet

Stel hier in hoe hoog je maximale saldo op je account kan zijn. Als je saldo jouw limiet bereikt, zul je eerst een uitbetaling moeten aanvragen voordat je verder kunt spelen.

Bedrag\*

Sessielimiet

Stel in hoeveel tijd je maximaal aan je login sessie wilt besteden. Je kunt dan niet langer spelen dan je zelf hebt ingesteld.

Periode\*

- **Standaardopties zonder keuzevrijheid.** Naast *defaults* (standaardopties mét behoud van keuzevrijheid), zijn er ook standaardopties waar de consument niet onderuit kan. De kansspelaanbieder heeft de keuze al voor de consument gemaakt, en stuurt de consument daarmee vanzelfsprekend al een bepaalde richting op.
- **Keuze voor dag, week of maand.** Bij twee kansspelaanbieders hebben consumenten zelf geen keuze om limieten per dag, week of maand in te stellen. Je vult hier bijvoorbeeld een *wekelijkse* toegangsduur of *wekelijkse* storting in, of een *dagelijkse inloglimiet*. Bij het alleen instellen van een dagelijkse urenlimiet, betekent dit dat de consument automatisch iedere dag kan inloggen. Dit is mogelijk langer dan wanneer de consument ook een limiet per week of maand kan instellen. Zie de afbeeldingen hieronder:

**Limieten**

Maximale wekelijkse toegangsduur (in uren):

Maximalsaldo <sup>1</sup>:

Maximale wekelijkse storting:

Gelieve uw maximale wekelijkse storting op te geven

**Privacy**

**Stel je limieten in**

**Stortingslimiet**

Stel hier jouw maximale stortingslimiet per dag in zodat je controle hebt over het bedrag wat je per dag maximaal wilt uitgeven. Spelers tot 24 jaar mogen maximaal € 400 per maand storten.

€ Kies je limiet

**Automatisch opnamelimiet**

Stel hier een automatisch opname limiet in voor wanneer jouw echt geld saldo de limiet overschrijdt.

€ Kies je limiet

**Inloglimiet**

Stel hier het maximum aantal uren per dag in dat je wilt kunnen spelen. Zo heb je altijd de controle over de tijd waarbinnen je kunt inzetten bij Holland Casino.

Kies je limiet

Bevestigen

Bij de overige aanbieders maak je zelf een keuze voor dag, week of maand. Of kun je alle drie de limieten instellen (bijvoorbeeld via een drop-down menu zoals in de afbeelding hieronder). Geen van de websites verplicht om de limieten per dag, per week én per maand alledrie in te stellen.

## BEPAAAL JE LIMIETEN

### Stortingslimiet

Stel hier in hoeveel je maximaal wilt storten. Hierdoor kunnen je stortingen je persoonlijke budget niet overstijgen. Let op: je dagelijkse stortingslimiet mag niet hoger zijn dan 65.000 EUR.

<p>Periode</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"><span style="font-weight: bold;">Dagelijks</span><span>▼</span></div>	<p>Bedrag</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 30px; width: 100%;"></div>
---	--

+ Voeg een extra limiet toe

### Gekoppelde limieten.

Opvallend is dat bij één van de kansspelaanbieders de tijdslimieten voor dag, week en tijd gekoppeld zijn. Dat wil zeggen, de wekelijkse limiet is altijd 7 keer het aantal uren van de dagelijkse limiet, en de maandelijkse limiet is altijd 28 keer het aantal uren van de dagelijkse limiet. Je kunt dit als consument niet aanpassen, wat dus (impliciet) betekent dat je op deze website maar 1 limiet kan instellen.

### Tijdslimiet

Hier kun je kiezen hoeveel tijd je per dag, week of maand op de tombola-website wilt doorbrengen.

dagelijks	6 uren	▼
wekelijks	42 uren	▼
maandelijks	168 uren	▼

### Tijdslimiet

Hier kun je kiezen hoeveel tijd je per dag, week of maand op de tombola-website wilt doorbrengen.

dagelijks	1 uren	▼
wekelijks	7 uren	▼
maandelijks	28 uren	▼

- **Tijdseenheden.** Naast de keuze om limieten per dag, week en/of maand in te stellen, hebben aanbieders al een keuze gemaakt met welke tijdseenheden deze limieten worden ingesteld. Bijvoorbeeld *uren* per week of *dagen* per week. Deze keuze beïnvloedt ook de limieten die ingesteld worden. Consumenten die hun uren per week instellen, kunnen in principe zeven dag per week gokken totdat hun uren op zijn. Consumenten die hun limieten in dagen per week instellen, kunnen, wanneer zij hun limiet niet op maximaal zetten, niet iedere dag gokken.

## B. MINDSET: PROMOTIE OF PREVENTIE?

---

### HOE WERKT MINDSET?

Een andere manier van beïnvloeding is te vinden in de mate waarin consumenten worden beïnvloed naar een risicovolle of preventieve *mindset*, in de psychologie beter bekend als de promotie- of preventiefocus (Higgins, 1998).

Regulatiefocus is een concept binnen de sociale psychologie dat de individuele neiging of voorkeur beschrijft om je te richten op het nastreven van positieve uitkomsten (promotiefocus) of het vermijden van negatieve uitkomsten (preventiefocus) bij het stellen van doelen en het nemen van beslissingen.

Promotiefocus richt zich op het nastreven van doelen die gericht zijn op winst, groei en het bereiken van positieve uitkomsten. Mensen met een promotiefocus zijn vaak gericht op beloningen en zijn geneigd om meer risico's te nemen. Een preventiefocus richt zich daarentegen op het vermijden van verlies, het handhaven van veiligheid en het voorkomen van negatieve uitkomsten. Mensen met een preventiefocus zijn vaak gericht op het vermijden van straffen, het behouden van wat ze al hebben en zijn voorzichtiger bij het nemen van risico's.

Mensen verschillen van nature in de mate waarin zij meer promotie- of preventiegericht zijn, maar situatiegebonden kun je een promotie- of preventiefocus beïnvloeden. Dit kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld door het oproepen van bepaalde associaties of framing van boodschappen. Zo zal een focus op winst (zoals de blije mensen met gezellige, glamoureuze levens op vakantie die je vaak in gokreclames ziet) consumenten meer in een promotiemindset brengen, waardoor ze geneigd zijn meer risico's te nemen, en mogelijk goklimieten hoger in te stellen. Daartegenover kan het reflecteren op wat gokken jou kost je meer in een preventiemindset brengen.

Het instellen van limieten is bedoeld als preventieve maatregel, waarbij het belangrijk is dat consumenten limieten instellen waardoor zij niet in de problemen raken. Het is wenselijk om op dat moment geen positieve associaties te activeren met gokken.

## 1. ASSOCIATIES

### Hoe werken associaties?

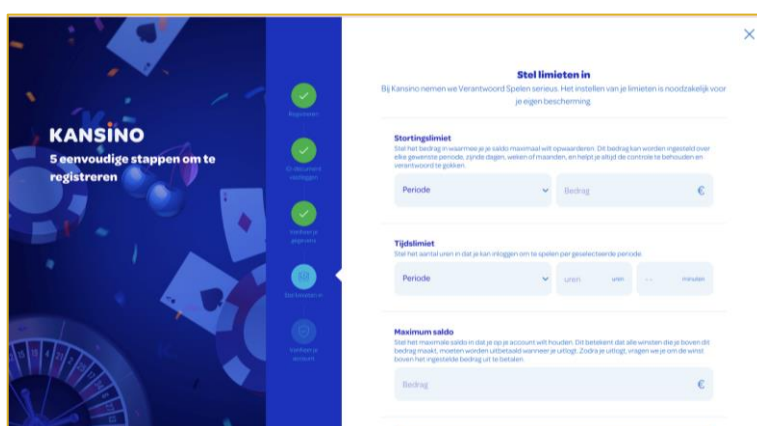
Onbewuste associaties in het brein kun je zien als enorme ketens van verbonden concepten. We noemen dit associatieve netwerken. Welke concepten in het netwerk actief worden, hangt bijvoorbeeld af van de context en de sterkte van de associaties. Associaties worden onder meer sterker naarmate je vaker ervaart dat concepten bij elkaar horen en/of je sterke emoties beleeft tijdens die ervaringen (Collins & Quillian, 1969). Als er tijdens het instellen van de goklimieten associaties worden opgeroepen met “winst”, “geluk” of “plezier” (door bijvoorbeeld een afbeelding van blije winnaars, gezelligheid, veel geld etc. te tonen), kan dit ervoor zorgen dat mensen vanuit een mindset gericht op winst, hogere speellimieten instellen, dan wanneer deze associatie niet geactiveerd wordt. Associaties kunnen aan de andere kant ook ingezet worden om mensen verantwoorde limieten in te laten stellen, door associaties op te roepen met concepten als “bescherming” “verlies” of “zekerheid”.

### Associaties bij het instellen van limieten

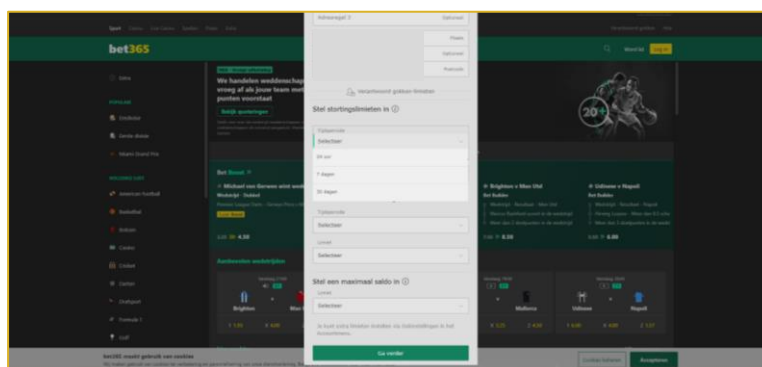
Bij het instellen van de limieten zagen we associaties op verschillende manieren terugkomen:

- **Associaties door het gebruik van afbeeldingen.** Zeven van de negen kansspelaanbieders hadden een eenkleurige achtergrond in het instellingsscherm zonder afbeelding). Zes aanbieders hadden een neutrale witte, grijze of zwarte achtergrond, één aanbieder had een felblauwe achtergrond.

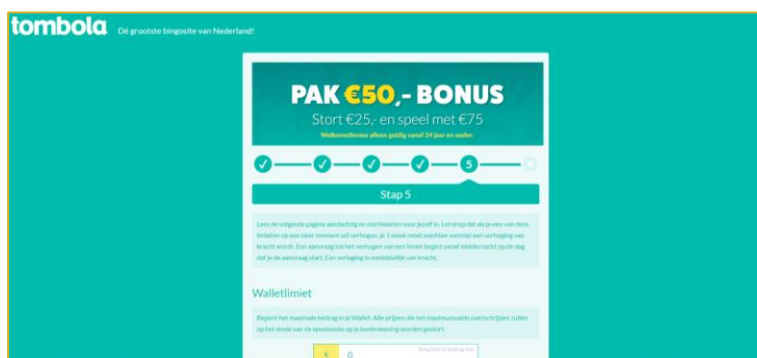
Eén van de kansspelaanbieders had een afbeelding van diverse spelen met confetti, die de associatie van feest en mogelijk winnen kan oproepen, in het limietenschermb.



Bij één van de andere kansspelaanbieders was de achtergrond van het scherm het startscherm van de website, met daarin spelen op de achtergrond, aanbevolen wedstrijden etc. Dit kan ervoor zorgen dat de aandacht van consumenten naar de gokspelen wordt getrokken, en snel door willen spelen, waardoor zij minder aandacht hebben voor het correct instellen van de limieten.



- **Associaties door het promoten van bonussen.** Eén van de kansspelaanbieder had gedurende het hele aanmeldproces een grote advertentie met “Pak €50,- bonus” in beeld. Ook deze associatie met bonussen en winst, kan consumenten afleiden van de preventieve boodschap.





## 2. FRAMING

Naast het oproepen van associaties speelt framing ook een belangrijke rol in het stimuleren van een preventieve of risicovolle *mindset*. Hoe je een boodschap formuleert (de 'framing' van de boodschap) is van invloed op hoe mensen deze boodschap interpreteren (Kahneman, Tversky, 1979). En dus ook hoe ze zich gedragen en wat voor keuzes ze maken.

Er zijn twee hoofdtypen framing: *loss* en *gain framing*. Loss framing benadrukt het voorkomen van de negatieve resultaten van een bepaalde actie, terwijl gain framing de positieve resultaten benadrukt.

Bij goklimieten kan een *loss frame* boodschap zijn: "Door het instellen van goklimieten, voorkom je dat je in de problemen raakt." Een *gain frame* benadrukt wat je kunt behalen wanneer je een limiet instelt: "Als je een goklimiet instelt, houd je het gokken leuk voor jezelf".

Het probleem met deze laatste vorm van framing, is dat er op de websites van kansspelaanbieder vaak positieve termen worden gebruikt die positieve of onschuldige associaties met gokken bevorderen, denk aan framing als "het moet wel een spelletje blijven". Waarschuwendende teksten die positieve associaties bevorderen, kunnen hiermee averechts effect hebben. De manier waarop framing wordt toegepast, kan de beslissingen die consumenten nemen met betrekking tot goklimieten aanzienlijk beïnvloeden.

Belangrijk om hierbij te vermelden is dat ook objectieve informatie, dusdanig geframed kan worden dat dit mensen stimuleert om hogere of lagere limieten in te stellen. We illustreren dit met een aantal voorbeelden:

- **Verwachte spijt.** Anticipated regret, oftewel geanticipeerde spijt, is een verwachting of voorspelling van spijt in de toekomst, voordat een beslissing daadwerkelijk is genomen of een actie is uitgevoerd (Loomes,; Sugden,1982; Diecidue, Somasundaram, 2017). Het is een emotie die opgeroepen kan worden door framing, en gedrag sterk kan sturen.

Lees de volgende pagina aandachtig en stel limieten voor jezelf in. Let erop dat als je een van deze limieten op een later moment wil verhogen, je 1 week moet wachten voordat een verhoging van kracht wordt. Een aanvraag tot het verhogen van een limiet begint vanaf middernacht op de dag dat je de aanvraag start. Een verlaging is onmiddellijk van kracht.

### STEL JE LIMieten IN

Voordat je een eerste storting doet, moet je tenminste één limiet instellen voor elk van onze hulpmiddelen. Je kunt deze later aanpassen.

1. Kies je maximale logintijd:

Dagelijks

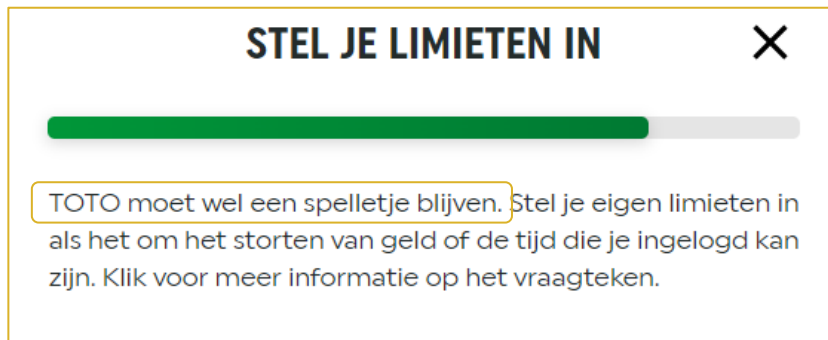
Wekelijks

Maandelijks

- 16 uren
- 12 uren
- 8 uren
- 4 uren

Wanneer je de maximale inlogtijd hebt bereikt, wordt de toegang tot de site geblokkeerd tot de ingestelde periode is verstreken. Alle tijd doorgebracht op ons platform telt mee voor het totaal, niet alleen de gespeelde tijd.

- **Positieve associaties.** Woorden als “leuk” “gezellig” “plezier” “winst” “een spelletjes” bevorderen allemaal de positieve associatie met gokken. Ook het verleiden van consumenten met bonussen kan mensen in een promotie mindset (gericht op het behalen van beloningen) brengen. Dit is onwenselijk wanneer je consumenten passende limieten wil laten instellen.



- **Associaties met preventie.** In onderstaand voorbeeld wekt de framing “plezier” positieve associaties op, want mensen richting een promotie mindset kan sturen. Terwijl woorden als “controle” juist aansluiten op een preventie mindset.



- **Rational override frames.** Sommige frames zoals "let op!" en "denk goed na!" kunnen een *rational override* veroorzaken, doordat ze mensen aanmoedigen om hun automatische reacties en intuïties te onderdrukken en in plaats daarvan bewust na te denken over een situatie.

Deze frames fungeren als een soort waarschuwingssignaal dat mensen eraan herinnert om even pas op de plaats te maken en hun gedachten te ordenen voordat ze een actie ondernemen. Dit stelt je in staat om *cognitieve biases* te vermijden (zoals het volgen van ankers of meegaan in defaults), die kunnen leiden tot irrationele besluiten.

Door het aanbrengen van deze frames bij het instellen of aanpassen van goklimieten, kun je mensen aansturen om te reflecteren op hun keuzes. Het

kan mensen aansporen om informatie te zoeken, alternatieven te overwegen en de mogelijke consequenties van hun gokgedrag te evalueren voordat ze een beslissing nemen.

### 3. WEDERKERIGHEID

Een andere beïnvloedingstechniek, wederkerigheid, is er één waar consumenten vaak al aan blootgesteld worden voordat zij hun limieten instellen.

#### Hoe werkt wederkerigheid?

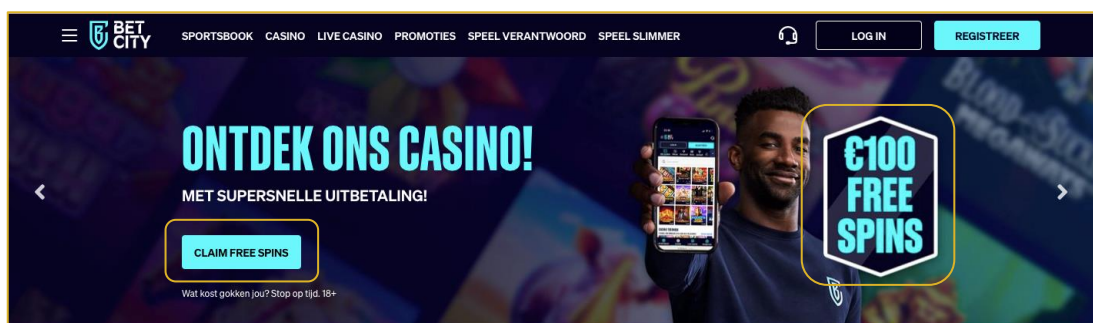
Het principe van wederkerigheid (Cialdini, 2007) stelt dat mensen geneigd zijn een gunst te beantwoorden als ze er eerst zelf een hebben ontvangen, zelfs als ze deze gunst niet gevraagd hebben. Het is een krachtige psychologische techniek die vanuit marketingdoeleinden vaak wordt gebruikt om klantloyaliteit en betrokkenheid te stimuleren (Hing, Cherney, Blaszczynski, Gainsbury, & Lubman, 2014).

Bij het instellen van limieten is het mogelijk dat dit principe in de vorm van het verstrekken van bonussen. Wanneer consumenten zich aanmelden op gokwebsites, ontvangen ze vaak welkomstbonussen in de vorm van gratis spins, extra speelgoed of match-up bonussen (waarbij het casino de eerste storting van de speler 'matcht' met een bepaald percentage). Deze bonussen worden gegeven zonder dat er direct iets voor terug wordt gevraagd, en hier wordt al over gecommuniceerd vóórdat consumenten hun limieten instellen.

Voor sommige bonussen geldt ook een minimale inzet. Wanneer consumenten dit bewust registreren kan dit resulteren in het aanpassen van de limieten naar de inzet die vereist is voor bonussen.

#### Hoe komt dit terug op de websites?

Op vier van de websites werd op de landingspagina (dus nog voor het aanmelden en instellen van limieten) gepromoot met bonussen:





Op één van deze websites bleef de bonus ook in beeld staan gedurende het hele aanmeldproces en het instellen van de limieten:

A screenshot of a registration page for a €50 bonus. The main heading is 'PAK €50,- BONUS' with the subtext 'Stort €25,- en speel met €75' and 'Welkomstbonus alleen geldig vanaf 24 jaar en ouder.' A progress bar shows 5 steps completed, with step 5 highlighted. Below the progress bar is the heading 'Stap 5' and a text box explaining the terms of the bonus. Underneath is the heading 'Walletlimiet' and a text box explaining the wallet limit. At the bottom is a form field for the wallet limit, currently showing '€ 0' and a placeholder 'Voeg hier je bedrag toe.'

## C. BOOSTING

### HOE WERKT BOOSTING?

Boosting verwijst naar strategieën die mensen helpen om betere beslissingen te nemen door hun competenties te verhogen, in plaats van hun keuzes te sturen of te beïnvloeden door de omgeving (Hertwig & Grüne-Yanoff, 2017). Het idee is dus om mensen de tools en kennis te geven, die ze nodig hebben om zelf meer geïnformeerde en weloverwogen beslissingen te nemen.

In tegenstelling tot 'nudging', waarbij gedragsverandering wordt aangemoedigd door aanpassingen in de keuze-architectuur, is het doel van boosting om de competentie van de beslisser te vergroten (Hertwig, 2017). Boosting vergroot dus de competenties van consumenten om goed in te schatten wat voor hun passende limieten zijn.

### 1. INFORMATIE GEVEN & DREPELS TOT INFORMATIE

Om limieten in te stellen, helpt het consumenten om begrijpelijk informatie te ontvangen. Wat houden de limieten in? Wat stel je hier precies in? Hoe werken de limieten? Hoeveel informatie consumenten ontvangen, hoe makkelijk het is om de informatie te vinden, hoe begrijpelijk informatie is en hoe deze geframed wordt verschilt sterk tussen verschillende kansspelaanbieders.

Zo zijn er kansspelaanbieders die geen tot zeer summier informatie geven over de bedoeling van de in te stellen limieten (zie onderstaande afbeelding). Ook wordt soms het verkrijgen van informatie bemoeilijkt, doordat consumenten bijvoorbeeld contact op moeten nemen met de klantenservice voor meer informatie (zie afbeelding hiernaast).

**Limieten**

Maximale wekelijkse toegangsduur (in uren):

Maximalsaldo <sup>1</sup>:

Maximale wekelijkse storting:

Gelieve uw maximale wekelijkse storting op te geven

**Privacy**

Bijnaal heeft veel belang aan uw privacy en de bescherming van uw persoonli...

**STEL JOUW LIMieten IN**

**Stortingslimiet**  
Vul hier jouw gewenste limiet in.

Periode  Bedrag

+ Voeg een extra limiet toe

**Saldolimiet**  
Het maximale bedrag dat op jouw account mag staan.

Hoeveelheid\*

**Tijdslimiet**  
Vul hier jouw gewenste limiet in.

Periode\*

Uren  Minuut

+ Voeg een extra limiet toe

**Verlieslimiet**  
Voor jongvolwassenen geldt er een verplichte verlieslimiet.

- van 18 tot en met 20 jaar: €500 per kalendermaand
- van 21 tot en met 23 jaar: €750 per kalendermaand

Voor meer info kan je de klantenservice contacteren.

**OPSLAAN**

Geen van de kansspelaanbieders geeft richtlijnen over wat passende limieten zijn.

## 2 HULPMIDDELEN

Een andere mogelijkheid om consumenten te ondersteunen is door hulpmiddelen aan te bieden. Informatie geven gebeurt vaak via tekstuele uitleg, maar hulpmiddelen kunnen ook voorbeelden en visuele ondersteuning zijn. Visuele ondersteuning kan consumenten helpen om beter te begrijpen wat voor limieten zij instellen

Eén kansspelaanbieder bood het onderstaande visuele hulpmiddel bij het instellen van de saldolimiet aan. Opvallend is wel dat de voorbeeldbedragen (die als anker kunnen dienen) hoog zijn.

[Hoe het werkt](#) ^

**Dit is hoe het werkt**

Je stelt een saldolimiet in van €1000.



En stort €800 op je account.



Je plaatst een weddenschap en wint €400!



Je accountsaldo wordt nu €1000 en €200 wordt aan het einde van de dag naar je bankrekening overgemaakt.



! Ga voor meer informatie over de hulpmiddelen voor Verantwoord Spelen naar het [Helpcentrum](#)

**BEVESTIGEN**

Eén aanbieder verwijst bij het instellen van de limieten naar een algemene budgetcalculator van het Nibud (zie onderstaande afbeeldingen). Deze tool kost ongeveer 10 minuten om in te vullen, en is een algemene tool, die laat zien hoeveel geld je “over” hebt na het betalen van je vaste en variabele lasten. Deze tool doet geen uitspraken over wat je het beste kunt doen met je geld en geeft geen advies over hoeveel van je geld aan gokken zou kunnen besteden. Ook neemt deze calculator sparen en reserveringen voor de toekomst niet mee.

2. Kies je maximale stortingsbedrag:

**Dagelijks**      Wekelijks      Maandelijks

€ 100,00  
 € 250,00  
 € 1.000,00  
 Anders

[Hoe het werkt](#) ^

Met deze limiet kun je bepalen hoeveel geld je per dag, week of maand kunt storten. Zodra je de limiet hebt bereikt, kun je geen geld meer storten tot de ingestelde periode is verstreken.

Houd er rekening mee dat de stortingslimiet altijd gebaseerd moet zijn op je besteedbaar inkomen.

Raadpleeg de [Budgetcalculator](#) om duurzame limieten in te stellen.



## Persoonlijk Budgetadvies

TOOL

Het Nibud Persoonlijk Budgetadvies is een tool die laat zien waar je geld blijft. Ook zie je hoe je het doet in vergelijking met anderen. Je krijgt tips die helpen goede eigen geldkeuzes te maken. Wat krijg je elke maand binnen en hoeveel geef je uit? En is dat veel of weinig? Kun je sparen of bezuinigen? Vul de tool in en krijg grip op je geld.



[Start het Persoonlijk Budgetadvies](#)

### Wat biedt het Persoonlijk Budgetadvies?

Het Nibud Persoonlijk Budgetadvies:

## Resultaat Persoonlijk Budgetadvies

### Je inkomsten en uitgaven per maand





### 3. TOEGANKELIJKHEID

#### Hoe werkt toegankelijkheid?

Het is van cruciaal belang om informatie op B1-niveau en in begrijpelijke taal te formuleren, als het gaat om het instellen van goklimieten. Om consumenten te beschermen is het van belang dat zij alle informatie begrijpen. Alleen als de informatie duidelijk is, en helder is wat het instellen van de limieten voor hen betekent., kunnen zij weloverwogen beslissingen nemen en passende limieten instellen.

In Nederland zijn ongeveer 2,5 miljoen volwassenen laaggeletterd (Algemene Rekenkamer, 2016). Verschillende studies tonen aan dat er een verband bestaat tussen laaggeletterdheid en armoede (Christoffels, Baay, Bijlsma, & Levels, 2016) en financiële problemen (Madern, Jungmann, & Van Geuns, 2016). Aangezien er in de literatuur een samenhang wordt aangetoond tussen armoede, lage sociaaleconomische positie (SEP) en problematisch gokgedrag (Beckert & Lutter, 2013), is rekening houden met laaggeletterdheid bij het instellen van goklimieten van groot belang.

Door teksten op B1-niveau te gebruiken, complexe concepten te vereenvoudigen en heldere taal te gebruiken, en dit beknopt weer te geven, vergroten we de kans dat mensen de informatie begrijpen en daardoor passende limieten instellen.

Wanneer informatie over de goklimieten niet toegankelijk genoeg is, lopen risicogroepen het risico om belangrijke informatie te missen of verkeerd te begrijpen. Dit kan leiden tot het inzetten van te hoge limieten.

#### Hoe zien we dit terug?

Veel van de terminologie op de gokwebsites is niet geschreven op B1-niveau. Zoals we eerder al benoemden is zelfs het woord “limiet” geen B1-niveau. Ook veel goedbedoelde preventie adviezen bevatten woorden die niet B1 zijn.

Ter illustratie: in onderstaande korte tekst, afkomstig van één van de websites van de kansspelaanbieders, staan maar liefst 8 woorden (specifiek - cruciaal – correct – limiet (2x) – tijdslimiet – instellen - verantwoord) die geen B1-niveau zijn.

We willen je graag adviseren om je limieten en specifiek je tijdslimiet opnieuw na te kijken. Het is cruciaal bij het online spelen om correcte limieten in te stellen. Op deze manier kan je altijd verantwoord blijven spelen.

Deze kansspelaanbieder staat hier niet alleen in. Op alle websites vinden we legio woorden en zinsconstructies die niet toegankelijk zijn voor een grote doelgroep.

## D. FEEDBACK

### HOE WERKT FEEDBACK?

Feedback is informatie die wordt gegeven over iemands gedrag of prestaties. Feedback kan gedrag zowel positief als negatief bekrachtigen, en geeft informatie aan de ontvanger over zijn handelingen (Ramaprasad, 1983). Ook kan feedback aanzetten tot reflectie, denk aan vragen als “Weet je het zeker?” (Auer & Griffiths, 2016).

Bij het instellen, aanpassen of bereiken van goklimieten kan feedback gebruikt worden om consumenten bewust te maken van hun gokgedrag en hen te helpen de juiste beslissingen te nemen.

Daarnaast kan feedback worden gebruikt om consumenten te waarschuwen wanneer ze bepaalde limieten bereiken. Bijvoorbeeld, als een speler een vooraf bepaald bedrag heeft verloren of een bepaald aantal uren heeft gespeeld, kan het systeem een waarschuwing geven om hen eraan te herinneren hun gokgedrag te evalueren en eventueel te beperken.

Feedback kan ook worden gebruikt om consumenten aan te moedigen verantwoordelijk te blijven gokken. Positieve feedback kan worden gegeven wanneer consumenten binnen bepaalde grenzen blijven of wanneer ze verantwoordelijk gedrag vertonen, zoals het verlagen van hun limieten.

### 1. FEEDBACK BIJ HET AANPASSEN VAN LIMIETEN

Elke aanbieder heeft een pagina of dashboard waarop je de ingestelde limieten kunt aanpassen (zie bijlage 2). De keuze-architectuur en beïnvloedingstechnieken die je daar tegenkomt, komen sterk overeen met de beïnvloedingstechnieken die we beschreven voor het instellen van de limieten. We focussen ons daarom op de feedback die je krijgt bij het aanpassen van de limieten. Er zaten geen verschillen tussen het verhogen en verlagen van de limieten.

- **Vragen om bevestiging tijdens het aanpassen.** Vier van de negen aanbieders vroegen na het wijzigen van de limieten om een bevestiging met de strekking “Weet je zeker dat je je limiet wilt wijzigen. Sommige aanbieders deden dit met een feitelijke vraag:



Bij andere aanbieders werd het nieuw ingestelde bedrag in deze vraag ook meegenomen:

**GEKOZEN LIMIET(EN)**

Dagelijks

---

Stortingslimiet: € 50,00  
Resterend: € 50,00

Weet je zeker dat je deze limiet wil toepassen? € 300,00

**Limiet instellen**   **Bewerken**

Bij een andere aanbieder werd in verschillende bewoordingen expliciet gevraagd of de nieuwe limiet passend is voor de consument:

Hiermee stel je jouw maximale balanslimiet in. Het bedrag boven jouw maximum wordt automatisch overgeschreven naar jouw bankrekening dat bij ons bekend is. Weet je zeker dat je nieuwe limiet bij jou past?

**Ok**   **Annuleren**

Hiermee stel je je dagelijkse login tijdslimiet in op 40m. Dit betekent dat je per dag maximaal 40 minuten ingelogd kunt zijn. Kun je je deze tijdsbesteding veroorloven?

**Ok**   **Annuleren**

Hiermee stel je de dagelijkse stortingslimiet in op 50,00 EUR. Dit betekent dat je per dag maximaal dit bedrag kan storten. Past dit nieuwe limiet binnen je budget?

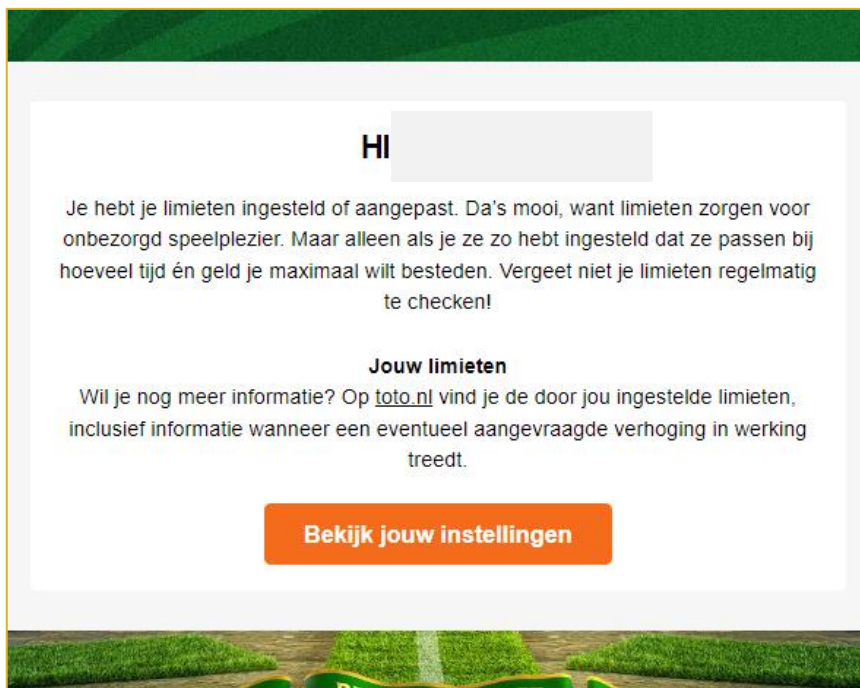
**Ok**   **Annuleren**

- **Mails bij het aanpassen van de maximale stortings- en tijdslimieten.** Twee van de negen kansspelaanbieders sturen een mail wanneer een speler de maximale storting of tijdslimiet aanpast. Beide mails bevatten enkele zinnen. De ene kansspelaanbieder linkt door naar de instellingen, de andere naar de pagina over verantwoord spelen.

In de eerste mail wordt positieve feedback gegeven op het instellen van limieten en wordt het belang van passende limieten genoemd. Deze mail is gelijk aan de mail die een speler tijdens de aanmeldprocedure ontvangt van deze kansspelaanbieder. Deze mail wordt zowel bij het verhogen als bij het verlagen van de limieten toegestuurd.

In de tweede mail wordt de wachttijd bij de verhoging op een positieve manier geformuleerd 'Dit geeft je de kans om er nog eens goed over na te denken en eventueel van gedachten te veranderen.'

Zie de onderstaande afbeeldingen als voorbeeld:



## Je stortingslimiet bij Unibet

Beste [naam]

Je hebt een (nieuwe) stortingslimiet ingesteld bij Unibet.

Als je de stortingslimiet verlaagt, dan wordt deze direct actief. In sommige gevallen kan het echter tot 5 minuten duren.

Bij een verhoging van de stortingslimiet zal de wijziging pas na 7 dagen doorgevoerd worden. Dit geeft je de kans om er nog eens goed over na te denken en eventueel van gedachten te veranderen.

Ga naar onze [Speel verantwoord](#) - pagina voor meer informatie.

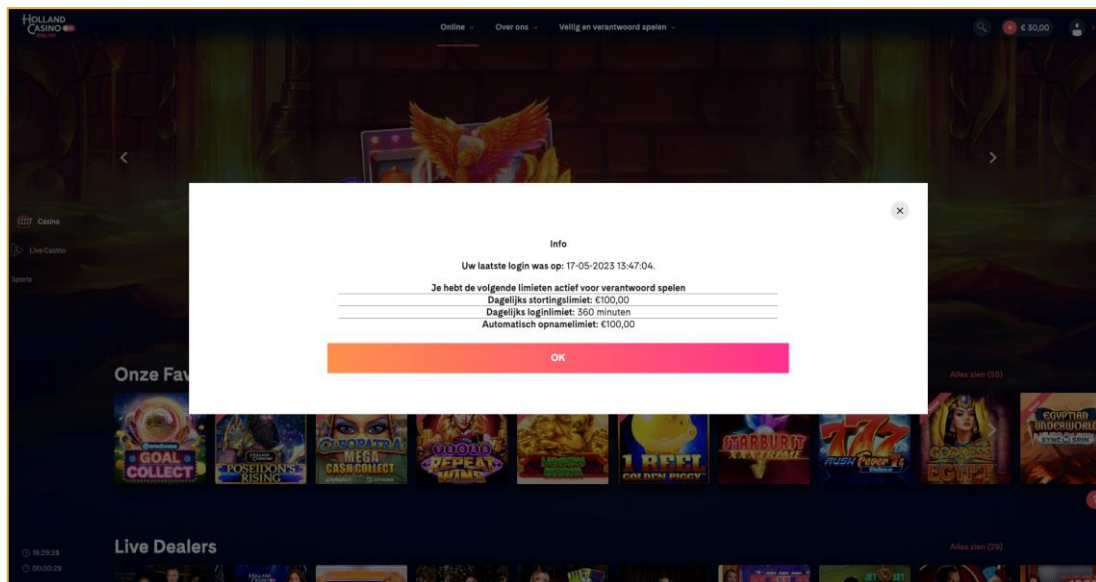
Met vriendelijke groet  
Team Unibet

## 2. FEEDBACK BIJ HET INLOGGEN OP DE WEBSITE

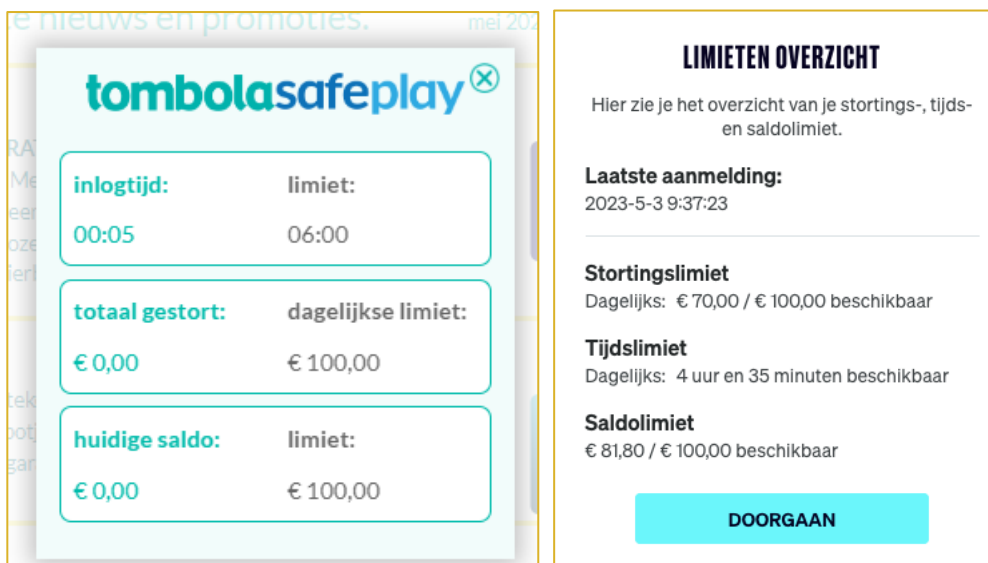
Op alle onderzochte websites ontvang je feedback over je ingestelde limieten, als je inlogt op de website (nadat je bent aangemeld en je limieten hebt ingesteld).

In de melding wordt bij alle kansspelaanbieders genoemd welke limieten je zelf hebt ingesteld. Acht van de negen online aanbieders geven ook aan wat de status van je limieten is (hoeveel je tot dan toe hebt ‘gebruikt’). Bij één van deze acht wordt alleen de status van de sessielimiet gedeeld. Eén aanbieder geeft alleen de ingestelde limieten weer en niet het “verbruik”. Hoewel deze overzichten informatieve waarde hebben, is het nog onduidelijk wat ze doen met het gedrag van consumenten. Er is een mogelijkheid dat ze bij de consumenten het gevoel ontlocken dat ze de limieten “vol” willen spelen.

Hieronder zie je een voorbeeld waar alleen de limieten worden gecommuniceerd.



Bij vier aanbieders worden de limieten en de status van de limieten alleen tekstueel gecommuniceerd.

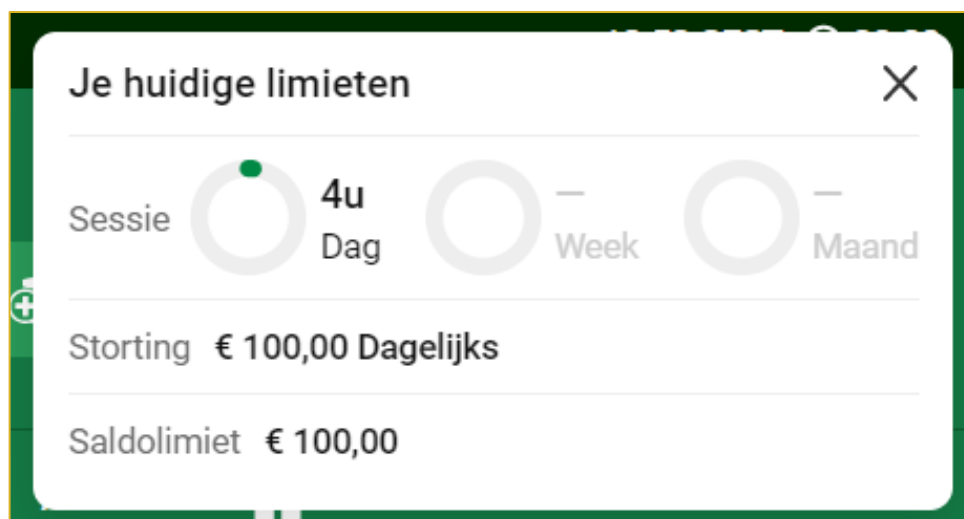


In drie van de negen gevallen wordt de status van alle limieten zowel tekstueel als visueel weergegeven. Het is nog onduidelijk wat het effect van de visuele weergave is en of consumenten mogelijk getriggerd worden om de balkjes “vol” te spelen.

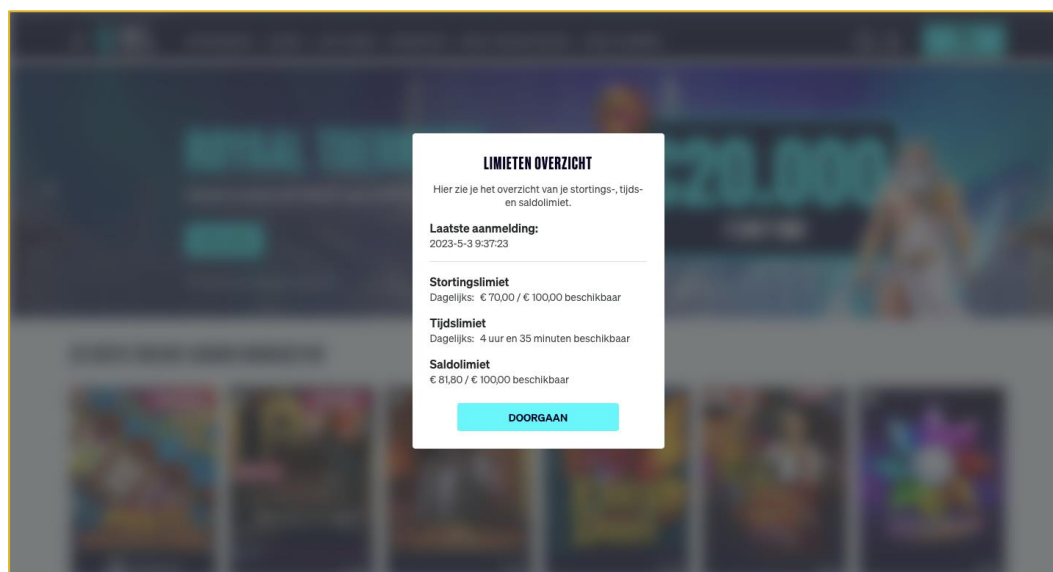
The image shows a mobile application interface with three main sections:

- Top Section:** Three circular progress indicators for limits:
  - Walletlimiet:** €5 (with a small green dot), total €100.
  - Opwaardeerlimiet:** €0, total €100 per dag.
  - Tijdslimiet:** 00m, total 6 uur per dag. Below these is a grey bar with the text: "Laatste login: 26-04-2023 om 12:02".
- Middle Section (Dark Blue):** Titled "Jouw limieten" with a close button. It lists:
  - Stortingslimiet (dagelijks): €100.00 Gebruikt (with a blue progress bar).
  - Tijdslimiet (dagelijks): 104mins Gebruikt (with a blue progress bar).
  - Max saldo (Maximum): €70.30 Gebruikt (with a blue progress bar). Below this is a "Meer zien" link.
- Bottom Section (Red/White):** A confirmation screen titled "LIMIETEN OVERZICHT" with three limit cards:
  - Stortingslimiet:** Large number 7, €20,00 used, €100,00 total.
  - Tijdslimiet:** Large number 1, 286 MIN used, 370 MIN total.
  - Saldolimiet:** Large number 1, €50,00 used, €100,00 total. A green "DOORGAAN" button is at the bottom.

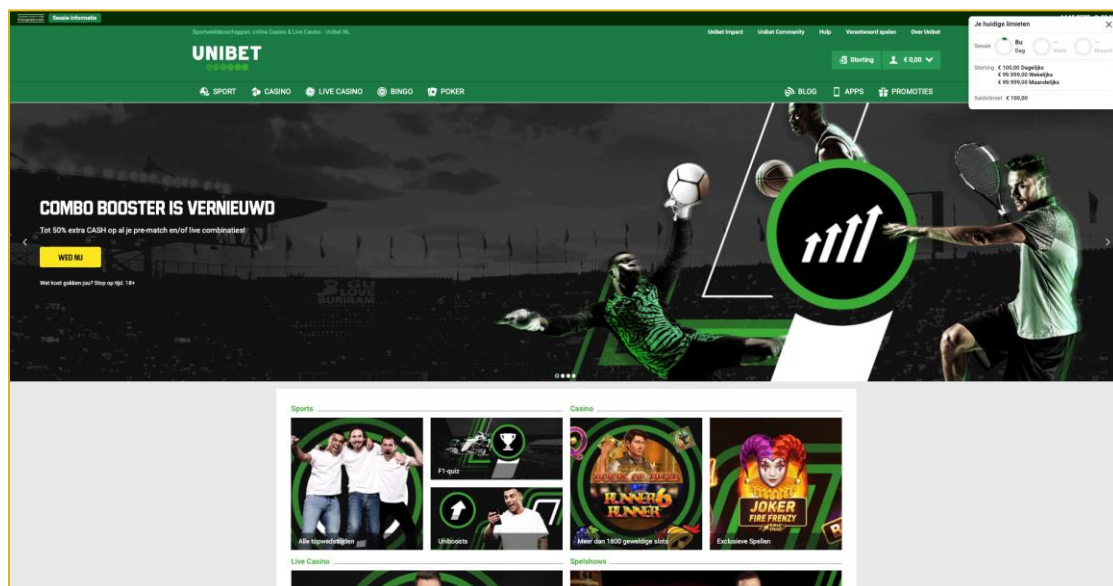
Bij één aanbieder wordt alleen de sessielimiet visueel weergegeven.



Het verschilt per kansspelaanbieder hoe prominent het limietenoverzicht in beeld komt. Vijf kansspelaanbieders werken met een pop-up die in het midden van het scherm verschijnt en die consumenten zelf actief weg moeten klikken. Totdat zij de pop-up weggklikken is het niet mogelijk om op de website te navigeren. De website achter de gecentreerde pop-up is donkerder of vager weergegeven waardoor de pop-up meer aandacht trekt.



De vier andere kansspelaanbieders gebruiken een kleinere pop-up in een hoek van het scherm of onder in het scherm. In twee gevallen moet de gebruiker deze pop-up actief weggklikken en bij de andere twee aanbieders verdwijnt de pop-up vanzelf. Eén aanbieder geeft de website achter de pop-up lichter weer, waardoor de pop-up meer aandacht trekt. Bij de andere drie aanbieders is de pagina achter de pop-up niet donkerder, vager of lichter weergegeven. Bij deze aanbieders is het mogelijk om met de pagina te interacteren zonder de pop-up weg te klikken.



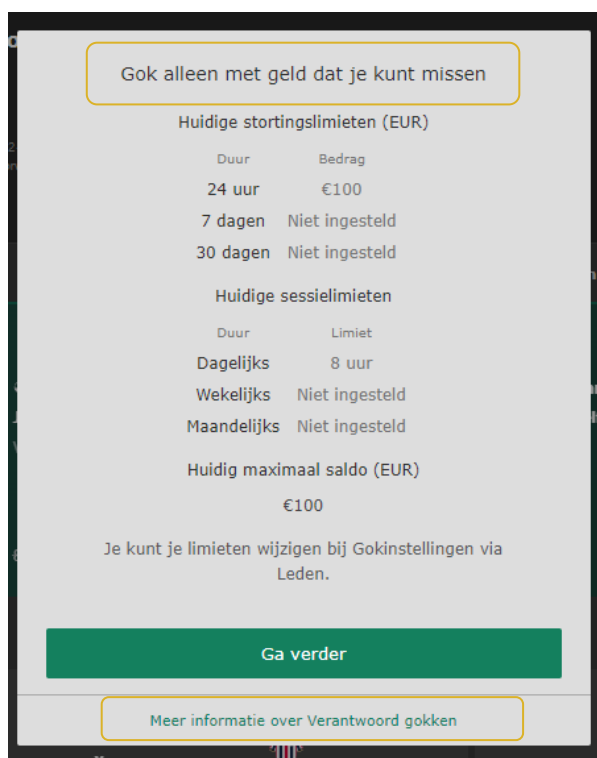
## Uitzonderingen

Eén van de kansspelaanbieders vraagt in een pop-up aan consumenten om aan te geven na hoeveel minuten zij weer een overzicht willen krijgen van de limietenstatus:

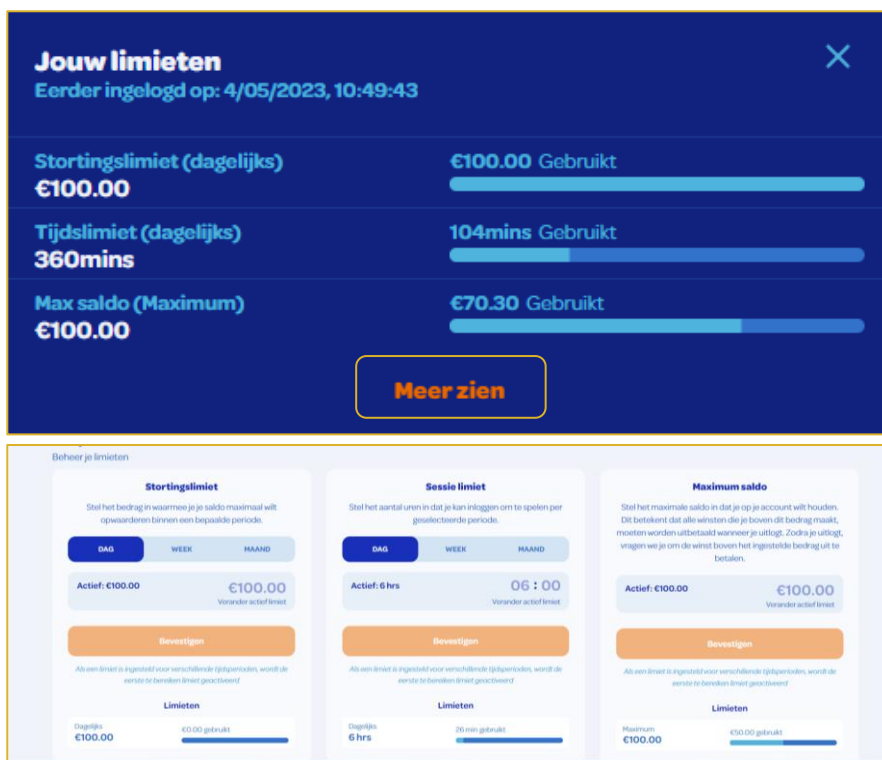




Eén van de aanbieders geeft een waarschuwend zinnen weer: “Gok alleen met geld dat je kunt missen” en verwijst naar meer informatie over verantwoord gokken:



Eén van de aanbieders linkt in de pop-up met limietenoverzichten door naar het limietendashboard via de knop “meer zien”:

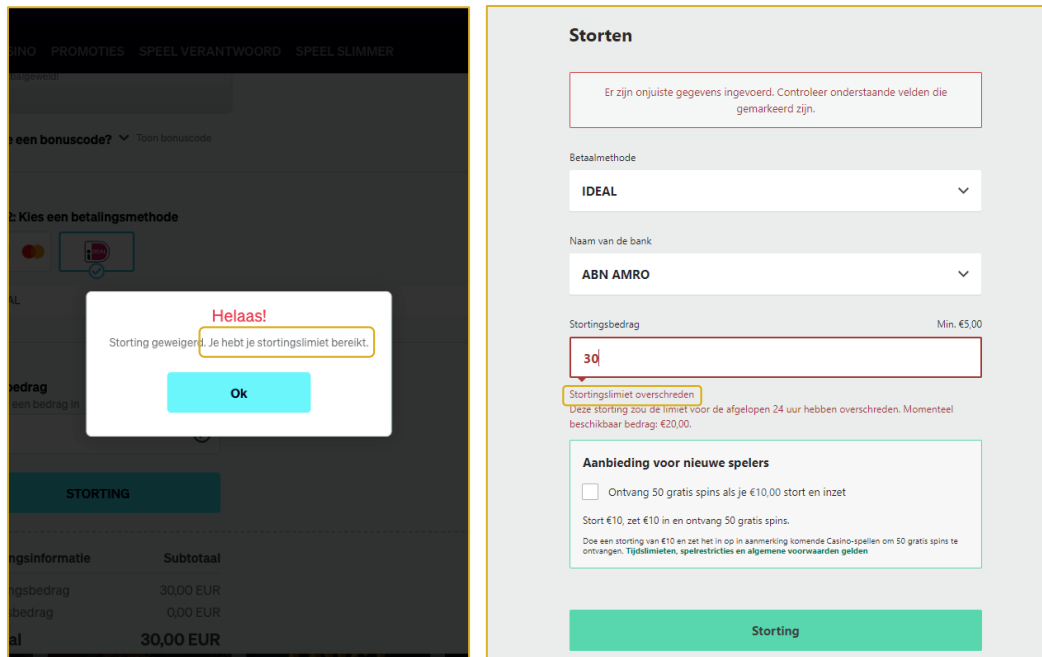


### 3. FEEDBACK BIJ HET BEREIKEN VAN LIMIETEN

We onderzochten ook wat er gebeurt als consumenten hun ingestelde limieten bereiken. We onderzochten dit voor de maximale duur en de maximale storting.

#### Het bereiken van de stortingslimiet

Alle kansspelaanbieders geven feedback wanneer een speler de stortingslimiet overschrijdt of gaat overschrijden. De meeste aanbieders doen dit door met een rode zin in het stortings scherm aan te geven dat een speler niet meer kan storten vanwege de stortingslimiet. Bij twee aanbieders krijgt de speler een pop-up waarin staat dat de stortingslimiet is bereikt.



#### Aanbeveling om stortingslimiet te verhogen

Het handelingsperspectief dat wordt gegeven verschilt bij de aanbieders. Twee aanbieders geven aan dat een speler de ingestelde stortingslimiet kan verhogen. Eén van deze aanbieders biedt hierbij een directe link aan naar een pagina waar een speler de stortingslimiet aan kan passen. De ander omschrijft waar in het menu een speler dit kan doen.



Bij één aanbieder blijft de melding “mijn stortingslimiet wijzigen” gedurende het hele stortingsproces in beeld.

**Stort met IDEAL**

Hoe lang duurt dit? 1-2 minuten  
Maximum: € 10000.00  
Er zijn geen extra kosten voor deze betalingsmethode.

**Verifieer dat uw iDEAL storting wordt uitgevoerd met het IBAN bankrekeningnummer zoals door u opgegeven bij registratie!**

Bedrag in €  
  
Minimum: € 10.00  
Zodra het gestorte bedrag op uw spelrekening staat sturen wij u een bevestigingsmail.

Opgelet! Uw huidige wekelijkse stortingslimiet is €100,00. Met deze limiet kan u nog maximaal €20,00 storten. U kan echter meer storten door uw limiet aan te passen. [Klik hier om uw wekelijkse stortingslimiet aan te passen.](#) Een limietverhoging wordt pas na 7 dagen actief. U ontvangt een mail van zodra uw nieuwe limiet actief is.

[€20,00 storten](#)

Voortgang stortingslimiet : €80,00 / €100,00 [Mijn stortingslimiet wijzigen](#)

### Aanbeveling om stortingsbedrag verlagen

Twee andere aanbieders noemen in hun feedback juist dat een speler het ingestelde bedrag aan moet passen. Bij één van deze twee aanbieders ziet een speler bij iedere storting een pop-up met de ingestelde limieten.

**Storten**

Stortingen van een rekening die niet overeenstemmen met NL55 RABO \*\*\*\* \*61 98 worden teruggestort.

[€ 10](#) [€ 25](#) [€ 50](#) [€ 100](#)

€ 30 Bedrag

Met het bedrag dat je hebt proberen te storten overschrijd je de stortingslimiet van € 100,00 per dag. [Wijzig de bedrag en probeer het opnieuw.](#)

Rabobank

[Betalen met iDEAL](#)

Je hebt € 20,00 van je Dagelijks limiet om te gebruiken

**Opwaarderen**

Kies een bedrag om aan je account toe te voegen.

€25 €50 €100

€ 30

[Controleer je limieten en wijzig het bedrag..](#)

[Opwaarderen](#)

Minimaal: € 10,00  
Maximaal: € 5.000,00

Twee van de kansspelaanbieders sturen een mail wanneer een speler de stortingslimiet bereikt heeft. Beide mails bevatten enkele zinnen. De ene mail is neutraal en geeft feitelijk aan hoe het zit: 'Zodra de periode die je ingesteld hebt verstreken is, kun je weer storten en gebruik maken van onze producten.'

De andere kansspelaanbieder maakt ook een bruggetje naar verantwoord spelen. 'Indien je het gevoel hebt dat je te veel speelt, kan je ook altijd onze dienst verantwoord spelen contacteren.' Daarnaast linken ze door naar hun pagina over verantwoord spelen.

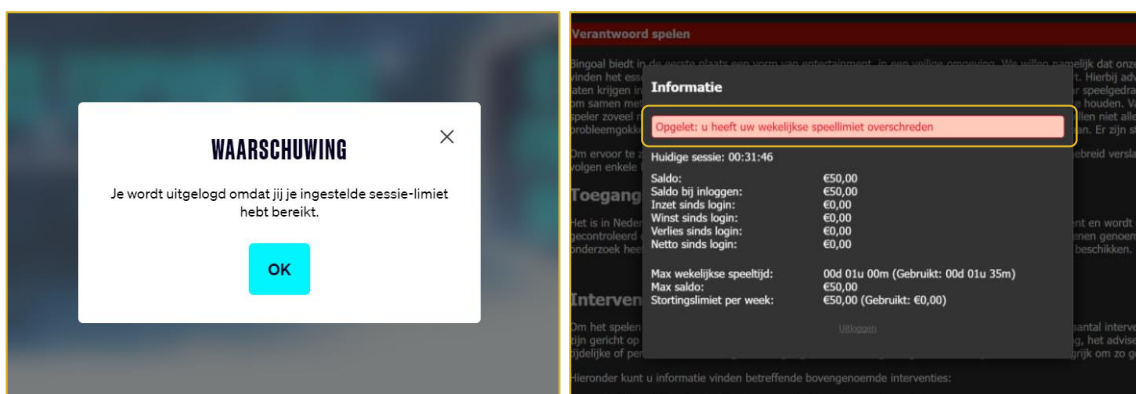
The image shows two email templates side-by-side. The left template is from BetCity, with a dark blue background and white text. It informs the user that their deposit limit has been reached and that they can continue to deposit and use products once the set period (daily, weekly, or monthly) has passed. It includes contact information for the Helpdesk and social media links. The right template is from 711.nl, with a white background and blue text. It thanks the user for their trust and explains that their deposit limit has been reached because the casino cannot accept payments once the limit is reached. It offers a link to the responsible gaming page and a 'Speel nu' (Play now) button.

### Bereiken van tijdslimiet

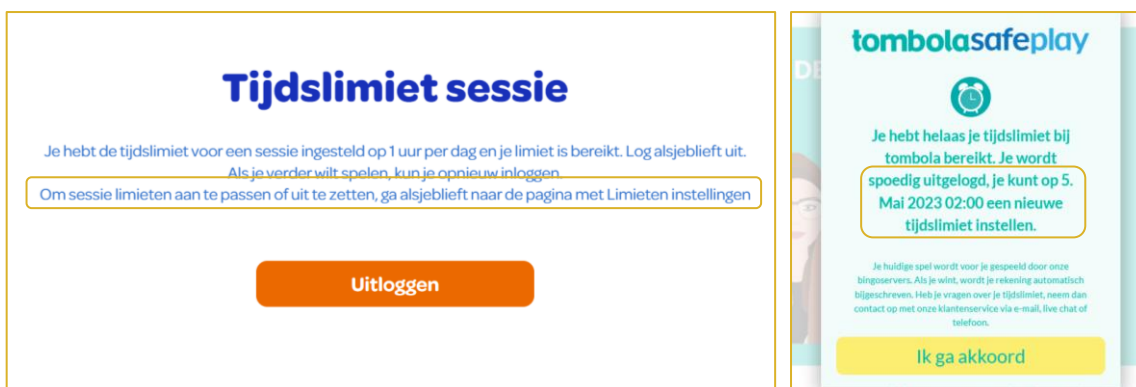
Twee van de aanbieders geven 5 en 10 minuten voor het bereiken van de tijdslimiet een melding dat deze limiet bijna bereikt is.

The image shows two mobile app pop-up notifications. The left one is from 'tombolasafeplay' and features a clock icon, stating that the user has ten minutes left before their time limit is reached. The right one is from 'Unibet' and states that the session limit is about to expire in five minutes. Both notifications are overlaid on screenshots of the respective mobile apps.

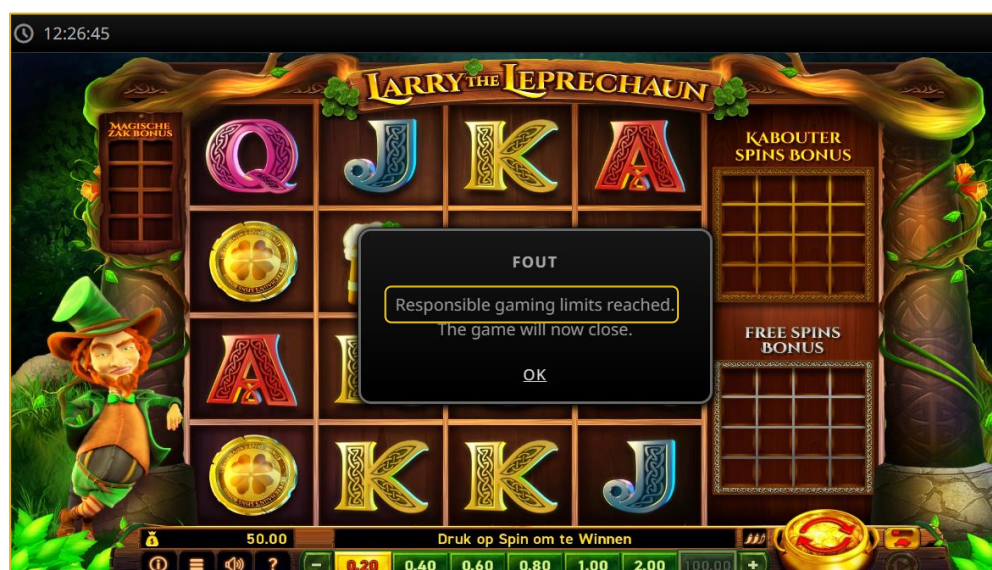
Bij deze twee, en vijf van de overige aanbieders ontvang je een pop-up wanneer je limiet bereikt is. Zie hieronder de voorbeelden ter illustratie.



Twee van de aanbieders geven in de melding aan dat de speler nieuwe limieten kan instellen. Eén aanbieder geeft aan waar de limieten aan te passen zijn, één aanbieder vanaf wanneer.



Op de website van de twee laatste aanbieders ontvang je geen melding en blijf je ingelogd, na het verstrijken van de tijdslimiet. Bij één van deze aanbieders ontvang je pas een melding over het verstrijken van de tijdslimiet, wanneer je weer probeert te gokken. Je wordt hier niet uitgelogd.



Op de andere website ontvang je geen melding na het bereiken van de maximale tijdsduur. Ook kun je hier nog gokken nadat de goklimiet bereikt lijkt te zijn.

Mogelijk is dit te verklaren door een discrepantie tussen “ingelogde tijd” en “gespeelde tijd”. Op deze website voer je je “maximale inlogtijd” in en dit wordt bij het aanmelden beschreven als “tijd per dag die je wil kunnen spelen”. In het dashboard wordt dit echter omschreven door “tijd dat je ingelogd bent op de site”. Het lijkt erop dat de website rekent met de “gespeelde tijd”, terwijl de tijd op het dashboard de “ingelogde tijd” is. Als consument heb je hierdoor geen duidelijk inzicht in wanneer je je tijdslimiet bereikt. Zie onderstaande afbeeldingen voor de twee verschillende definities van de limiet.

**Inloglimiet**

Stel hier het maximum aantal uren per dag in dat je wilt kunnen spelen. Zo heb je altijd de controle over de tijd waarbinnen je kunt inzetten bij Holland Casino.

## Inloglimieten

**Stel je inloglimieten in**

Je kunt een maximale inloglimiet instellen gedurende een dag, een week of een maand. Dit betekent dat je altijd controle hebt over de tijd dat je ingelogd bent op de site.

*De verschillende toelichtingen over de inloglimieten bij het instellen van de limieten en bij het aanpassen van de limieten. In het inlogscherf gaat het over “gespeelde tijd” en in het dashboard over “ingelogde tijd”.*

Op beide websites kun je na het bereiken van de maximale speelduur ook direct je limiet verhogen, omdat je niet wordt uitgelogd. Bij alle andere websites kan dit pas op het moment dat je weer toegang hebt tot je account (de volgende dag, week of maand, afhankelijk van je ingestelde limiet).

Eén van deze aanbieders stimuleert met een boodschap het verhogen van de limieten in het dashboard:

### MIJN SPEELMIIETEN

Opwaardeerlimiet	Walletlimiet	Tijds
<b>Uren per dag</b>	1 uur 01 min / <b>1 uur</b>	<b>Tijdsli</b> Stel het maandlimiet b geld uit van je s maar je
<input type="text" value="1"/>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Daglim</li><li>• Weekli</li><li>• zondag</li><li>• Maand</li></ul>
<p><b>!</b> Je speeltijd van deze dag is 1 uur en 1 minuut. Stel een ruimer limiet in als je wil blijven spelen.</p>		
<b>Uren per week</b>		
<input type="text"/>		
<b>Uren per maand</b>		

## Mails na bereiken van de maximale duur

Twee van de negen aanbieders sturen een mail bij het bereiken van de tijdslimiet. Dit zijn dezelfde aanbieders die ook een mail sturen bij het bereiken van de stortingslimiet. Deze aanbieders geven in de mail aan dat consumenten hun limieten kunnen aanpassen. Eén van de aanbieders stuurt actief op het aanpassen van de tijdslimiet, de andere kansspelaarbieder frame dit als nakijken.

SPORTSBOOK CASINO LIVE CASINO PROMOTIES SPEEL VERANTWOORD

Hi S [REDACTED]

Je hebt je sessielimiet bereikt, en dat betekent dat je op dit moment niet verder kunt spelen.

Zodra de periode die je ingesteld hebt (dag-, week- of maandlimiet) verstreken is, kun je weer gebruik maken van onze producten.

Wij kunnen de blokkade niet opheffen, omdat dit een limiet is die je zelf ingesteld hebt. In je account kun je je limieten zelf aanpassen. Een verruiming van je limiet treedt na 7 dagen in werking, een aanscherping van je limiet gaat per direct in.

Met vriendelijke groet,  
Helpdesk  
BetCity

Beste [REDACTED]

Je hebt je dagelijkse tijdslimiet bereikt. Deze limiet reset iedere dag om 00:00.

We willen je graag adviseren om je limieten en specifiek je tijdslimiet opnieuw na te kijken. Het is cruciaal bij het online spelen om correcte limieten in te stellen. Op deze manier kan je altijd verantwoord blijven spelen.

Mocht je nog vragen of opmerkingen hebben, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

Met vriendelijke groet,

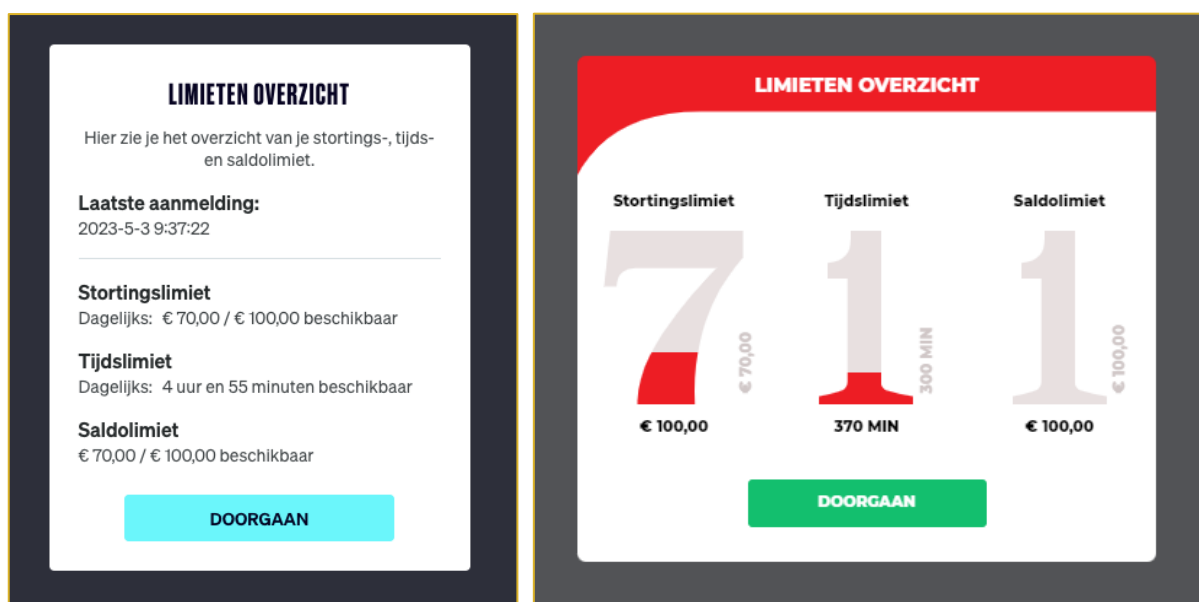
Het 711 Team  
<https://www.711.nl/>

**Verantwoord spelen**

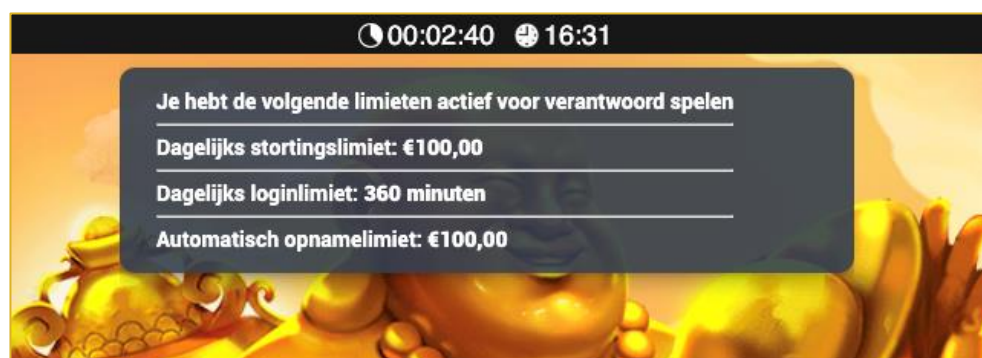
## Feedback bij het gokken

Acht van de negen aanbieders laten voordat je aan het spel kunt beginnen een pop-up met limieten zien.

Zeven van deze aanbieders laten hier ook de status van de limieten zien (dus hoeveel je al hebt verbruikt). De vorm hiervan komt overeen met de eerder beschreven meldingen bij het inloggen op de website.



Eén aanbieder laat alleen de ingestelde limieten zien:



Tijdens en na het spelen ontvangen consumenten geen pop-ups over hun limieten.



#### 4. FEEDBACK BIJ UITLOGGEN

Alle kansspelaanbieders geven een melding als je uitlogt. Acht van de negen aanbieders noemen in deze melding de limieten. In de meeste gevallen heeft deze melding dezelfde inhoud (en vaak ook lay-out) als de melding die consumenten krijgen wanneer ze inloggen. De aanbieder die geen limieten communiceert, communiceert onderstaande boodschap.



## VERSCHILLEN 18-23 EN 24+ JAAR

We doorliepen de customer journey analyses voor zowel consumenten ouder dan 24 jaar, als voor consumenten tussen de 18 en 23. De keuze-architectuur, meldingen etc. kwamen grotendeels overeen voor beide doelgroepen. De belangrijkste verschillen beschrijven we in dit hoofdstuk.

### AANGEPASTE IN TE STELLEN LIMIETEN

#### Maximale duur

Eén van de kansspelaanbieders hanteert een aangepaste tijdslimiet voor de doelgroep jongvolwassenen (18-23): minimaal 1 uur per dag en maximaal 4 uur per dag (vergeleken met maximaal 8 uur per dag voor 24+).

**Tijdslimiet**  
Stel het aantal uren in dat je kan inloggen om te spelen per geselecteerde periode.

dag 8 uren 0 minuten

Tijdslimiet mag niet hoger zijn dan 4 uur per dag.

#### Maximale opwaardeerlimiet

Drie van de negen aanbieders hebben aangepaste opwaardeerlimieten voor jongvolwassenen (18-23 jaar).

per maand  per week  per dag

selecteer

Let op, er geldt een bovengrens voor jongvolwassenen van 100 euro per week, die niet mag worden overschreden.

**HOLLAND CASINO ONLINE**

**Stel je limieten in**

Stortingslimiet

Stel hier jouw maximale stortingslimiet per dag in zodat je controle hebt over het bedrag wat je per dag maximaal wilt uitgeven. Spelers tot 24 jaar mogen maximaal € 400 per maand storten.

€ Kies je limiet

## Maximale saldolimiet

Er geldt geen aangepast saldolimiet voor jongvolwassenen.

## Verlieslimiet

In aanvulling op de drie wettelijk verplichte limieten, hanteren 3 aanbieders een verplichte verlieslimiet voor jongeren.

Bij één van deze kansspelaanbieders staat deze limiet standaard ingesteld op €400,-. Bij het inloggen zien jongeren dat deze limiet voor het ingesteld, maar zij kunnen dit niet aanpassen. Als zij zich volledig hebben aangemeld, kunnen ze later in hun dashboard deze limiet wel verlagen. Hier is dus wel actief actie van de jongere op nodig op een andere moment dat het instellen van de limieten.

### MIJN SPEELLIMITEN

Opwaardeerlimiet	Walletlimiet	Tijdslimiet	Verlieslimiet
------------------	--------------	-------------	---------------

**Dagelijks verlieslimiet**

**Wekelijks verlieslimiet**

**Maandelijks verlieslimiet** € 29,93 / **€ 400**

**STEL LIMIET IN**

#### Verlieslimiet

Met een verlieslimiet stel je in welk bedrag je bereid bent te verliezen in een dag, week of maand. Het gaat dan om geld dat je zelf gestort hebt. Winst wordt niet meegeteld. Bij het bereiken van je verlieslimiet kun je niet verder spelen. Voor jonge spelers stellen wij een verlieslimiet in van maximaal 400 per maand.

Deze limiet wordt elke dag gereset om 3.00u. De weeklimiet wordt gereset in de nacht van zondag op maandag en maandlimiet 1e dag van de maand.

Bij één van de andere kansspelaanbieders worden 2 verplichte verlieslimieten gehanteerd (één van €500 voor jongeren van 18 tot en met 20 jaar oud, en één van €750 voor jongeren van 21 tot en met 23 jaar oud). Deze kunnen niet worden aangepast (en dus ook niet worden verlaagd).

### Verlieslimiet

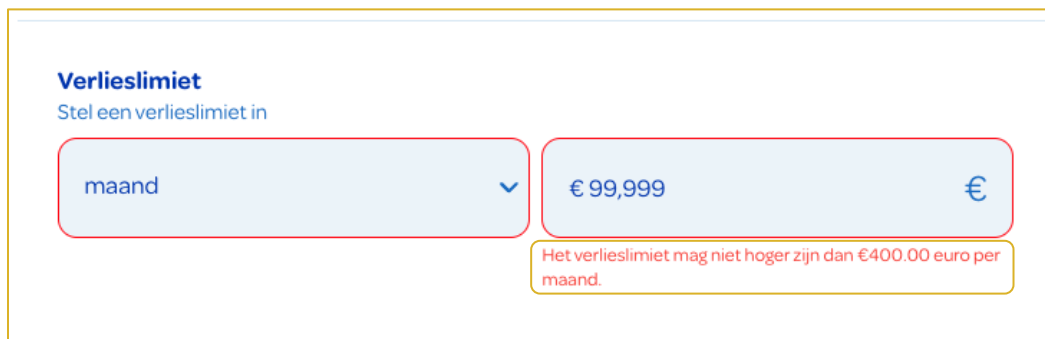
Voor jongvolwassenen geldt er een verplichte verlieslimiet:

- van 18 tot en met 20 jaar: €500 per kalendermaand
- van 21 tot en met 23 jaar: €750 per kalendermaand

Voor meer info kan je de klantenservice contacteren.

**OPSLAAN**

Bij de derde kansspelaanbieder kunnen jongvolwassen zelf hun verlieslimiet instellen bij het instellen van hun limieten. Hier geldt een maximumlimiet van €400,- per maand.



The screenshot shows a form titled "Verlieslimiet" with the subtitle "Stel een verlieslimiet in". There are two input fields: the first is a dropdown menu currently set to "maand" with a downward arrow; the second is a text input field containing "€ 99,999" and a Euro symbol "€". Below the second field is a red-bordered warning box with the text: "Het verlieslimiet mag niet hoger zijn dan €400.00 euro per maand."

## MAILS NA REGISTRATIE

In bevestigingsmails na registratie werd informatie gegeven over het verlieslimiet of de leeftijd van de jongeren benadrukt. Verder kwamen de meeste mails inhoudelijk overeen met de mails voor 24 jaar en ouder.



The screenshot shows an email body with the following text:

Verricht een storting en geniet van onze spelle!

**Stort nu**

Wij zijn wettelijk verplicht om alleen stortingen te aanvaarden van een persoonlijke bankrekening die je eigen naam draagt. Zakelijke rekeningen of rekeningen van derden zijn niet toegestaan.

De bescherming van de speler staat centraal in alles wat we doen. We vinden het belangrijk om onze kansspelen op een veilige en betrouwbare manier aan te bieden. Voor spelers onder de 24 jaar hanteren wij een stortingsbeperking van €400 per 30 dagen.

Mocht je meer willen weten over je limieten of zou je deze willen verhogen, neem dan contact op met onze klantenservice.

Opvallend is dat één aanbieder doorverwijst naar een budgetcalculator, waarin je een aantal uitgaven doorgeeft, inclusief het bedrag dat maandelijks uitgeeft aan wedden. De budgetcalculator geeft hier feedback over, en als je negatief uitkomt verwijst deze je door naar een pagina over verantwoord spelen.

Gezien je leeftijd vinden wij het extra belangrijk om je duidelijk te informeren over de risico's van online kansspelen.

Op onze Speel Verantwoord pagina

<https://www.betcity.nl/speel-verantwoord> kun je tips vinden om je spel leuk en onder controle te houden. Je vindt hier bijvoorbeeld handige tools om inzicht te krijgen in jouw speelgedrag via de zelftest <https://meer.betcity.nl/zelftest>.

Ook kan je via de budgetcalculator <https://meer.betcity.nl/budgetcalculator> inzicht krijgen in wat je kunt besteden aan online kansspelen en dit gebruiken om voor jou verantwoorde limieten te bepalen.

## INKOMSTEN

De inkomsten die jij maandelijks op je rekening ontvangt.

Salaris

€ 0

Uitkeringen

€ 0

Pensioenen

€ 0

Overig inkomen

€ 0

Totale inkomsten

€0

## UITGAVEN

De (verplichte) uitgaven die maandelijks van jouw rekening worden afgeschreven.

Huur of hypotheek

€ 0

Gas, water, licht

€ 0

Abonnement

€ 0

Leningen

€ 0

Overige uitgaven

€ 0

Totale uitgaven

€0

## UITGAVEN AAN WEDDEN

Het bedrag dat jij maandelijks aan wedden uitgeeft.

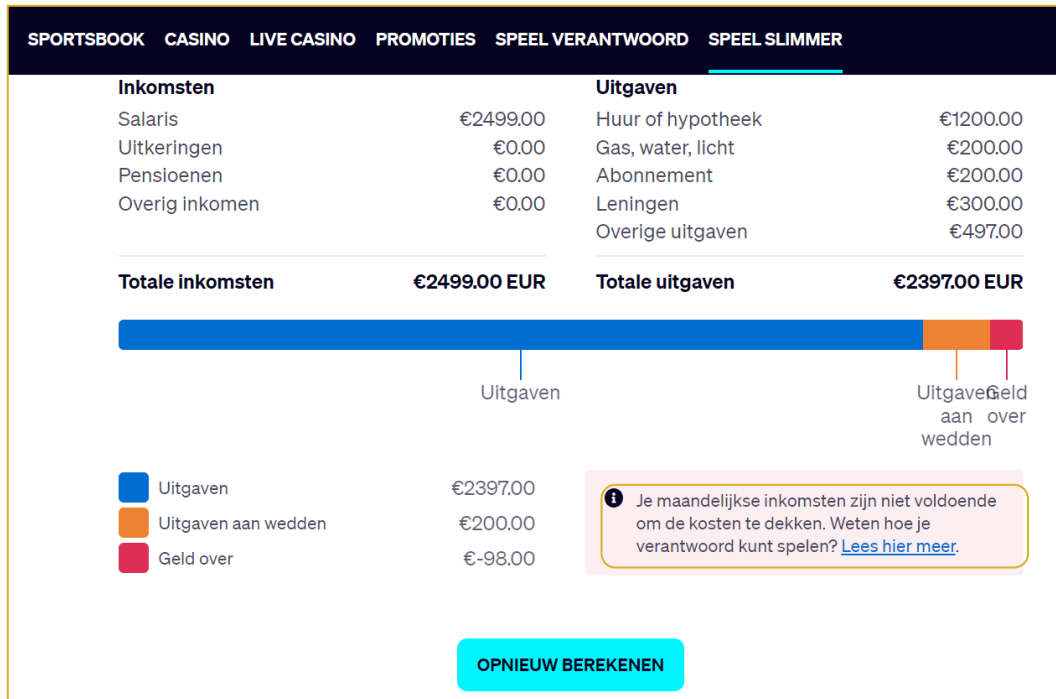
Tip: bekijk eens je transactiesgeschiedenis om een beter inzicht te krijgen.

Uitgaven

€ 0

Totale uitgaven

€0



## BONUSSEN

Jongvolwassenen onder de 24 krijgen dezelfde advertenties te zien met bonusadvertenties als consumenten boven de 24. Het verschil is alleen dat jongeren deze bonussen niet uitgekeerd krijgen.

In een deel van de advertenties staat ook (klein) beschreven dat het gaat om bonussen voor 24+:

**€4 FREE BET**  
VOOR ALLE SPELERS VAN 711

**REGISTREER NU**

\*BONUSVOORWAARDEN GELDEN <sup>(24+)</sup>

**PAK €50,- BONUS**  
Stort €25,- en speel met €75

Welkomstbonus alleen geldig vanaf 24 jaar en ouder.



In de saldo-overzichten blijven de bonusbedragen wel op nul staan. Er worden dus geen bonussen uitgekeerd aan jongvolwassenen onder de 24.

**Stortbedrag**

**STORTING**

---

Stortingsinformatie	Subtotaal
Stortingsbedrag	0,00 EUR
Bonusbedrag	0,00 EUR
<b>Totaal</b>	<b>0,00 EUR</b>

Stortingsinformatie	Subtotaal
Stortingsbedrag	0,00 EUR
Bonusbedrag	0,00 EUR
<b>Totaal</b>	<b>0,00 EUR</b>

## 7. ADVIEZEN EN AANBEVELINGEN

---

Het literatuuronderzoek en de customer journey analyses leveren waardevolle inzichten op voor aanbevelingen. Deze aanbevelingen kunnen dienen als basis voor aangescherpt beleid of als handvatten voor kansspelaanbieders om hun zorgplicht beter uit te voeren. Er zijn ook kennishiaten geïdentificeerd, die kansen bieden voor vervolgonderzoek. Deze inzichten richten zich specifiek op het instellen en aanpassen van limieten in kansspelen, niet op andere website-elementen of het gokproces zelf.

### 7.1 PASSENDE LIMIETEN

De initiële onderzoeksvraag was: Hoe kunnen consumenten worden aangemoedigd, door de inrichting van de limietstellingspagina's om passende limieten in te stellen? Er is echter nog geen consensus over wat een "passende" limiet is. Er zijn aanwijzingen in de literatuur voor evidence-based lower-risk richtlijnen (Hodgins et al., 2022). Deze richtlijnen laten zien dat het risico groter wordt als consumenten meer dan 1 tot 3% van hun maandelijks inkomen inzetten, als zij vaker dan 5 tot 8 dagen per maand gokken, meer dan 60 tot 120 Canadese dollar (omgerekend zo'n 40-80 euro, wisselkoers november 2023) per maand inzetten, of aan 3 of 4 verschillende typen kansspelen deelneemt. Deze richtlijnen dienen nog verder verfijnd worden met input van experts, onderzoekers, toezichthouders en consumenten (Currie et al., 2019) om een accurate richtlijn in Nederland op te stellen. We gaan in onze adviezen dus uit van een situatie waarin voor consumenten onduidelijkheid is wat passende limieten zijn. Wel adviseren we beleidsmakers sterk om richtlijnen op te stellen, die consumenten helderheid bieden over wat een "passend" limiet is, of wat "laag-risico"-richtlijnen zijn.

### 7.2 GEDRAGSBEÏNVLOEDING VS. SYSTEEMAANPAK

In dit onderzoek is gedragsbeïnvloeding bij de inrichting van limietstellingspagina's en -processen het focuspunt geweest. Tegelijkertijd is het belangrijk om bij het lezen van deze adviezen scherp te houden dat andere systemische aanpakken, zoals het instellen van harde bovengrenzen aan limieten per kansspelaanbieder of over kansspelaanbieders heen, in veel gevallen directer of sterker effect zullen hebben op de hoogte van de ingestelde limieten: proberen we consumenten met gedragsinterventies te *nudgen* naar het instellen van lagere limieten, maar kunnen zij in theorie nog €99.999,- per maand gokken? Of zorgen we dat de toegestane limieten consumenten niet in de problemen kunnen brengen?



### 7.3 ADVIEZEN

Dat gezegd hebbende, focussen we ons in dit hoofdstuk op waar de kansen voor de toepassing van gedragsinzichten liggen. De inzichten hebben betrekking op het:

- Instellen van limieten;
- Aanpassen van limieten;
- Bereiken van limieten

We beginnen met een overzicht van de belangrijkste aanbevelingen op basis van inzichten uit de Customer Journey Analyses en literatuuronderzoek. Hierna volgt per categorie een uitwerking van deze aanbevelingen, aangevuld met opties voor vervolgonderzoek en aanbevelingen op basis van sociaal-psychologische kennis.

#### HET INSTELLEN VAN LIMIETEN

De belangrijkste inzichten voor het **instellen van limieten** zijn:

- **Processtandaardisatie:**

##### **Standaardiseer limietstellingsprocessen over kansspelaanbieders**

Uit de customer journey analyses bleek dat kansspelaanbieders allemaal hun eigen limietstellingsproces hanteren. Terminologie, uitleg en de uitwerking van limieten verschilt. We adviseren om te komen tot een standaard-limietstellingsprocedure of -pagina, met eenduidige, begrijpelijke terminologie, en uitleg voor consumenten, en deze gelijk te trekken over kansspelaanbieders om duidelijkheid voor consumenten te garanderen.

- **Keuze-architectuur:**

##### **Verplicht het gebruik van open invulvelden en verwijder meerkeuze-opties, drop-downmenu's, ankers en default-opties in het keuzeproces en**

Op basis van eerder onderzoek van Behavioural Insights Team (BIT UK) (2021) adviseren we om consumenten zélf na te laten denken over de hoogte van limieten zonder hierin te sturen. Dit wordt door diverse aanbieders ontmoedigd, door het bieden van meerkeuze-opties, drop-downmenu's of anchors.

##### **Werp drempels op voor het instellen van (te) hoge limieten**

- Verlaag de maximum in te stellen limieten. Zorg dat consumenten alleen hogere limieten kunnen instellen, als zij aantonen dat ze dit financieel kunnen dragen. Dit principe van solvabiliteit wordt in Duitsland al in de praktijk gebracht (Schellekens, 2023).

- **Begrijpelijkheid & toegankelijkheid**  
Zorg dat kwetsbare groepen, zoals laaggeletterden, begrijpen wat er van hen gevraagd wordt. Communiceer op B1-niveau, in concrete termen, en biedt waar mogelijk auditieve en visuele ondersteuning. Houd er hierbij rekening mee dat woorden zoals “limieten” niet B1 zijn.
- **Framing**  
Hoe informatie wordt gebracht kan keuzes sterk sturen (Kahneman, Tversky, 1979). Positieve associaties met gokken, door het gebruik van woorden als “spelen”, “fun” of “winnen” zijn vanuit preventief oogpunt onwenselijk. Zorg daarom minstens voor neutraal, maar liever preventief taalgebruik bij het instellen van limieten.
- **Boosting**  
Er is geen duidelijk handelingsperspectief voor consumenten wat “passende limieten” zijn. Onderzoek of er veilige richtlijnen zijn die de meest consumenten, inclusief kwetsbare groepen, beschermen. Zie hiervoor ook de eerder genoemde low risk gambling guidelines (Hodgins, et al., 2022). Hiermee kunnen we consumenten een duidelijk handelingsperspectief bieden.

## HET AANPASSEN VAN LIMIETEN:

De belangrijkste inzichten voor het **aanpassen van limieten** zijn in lijn met voorgaande bevindingen, voor het instellen van limieten.

- Hierop aanvullend:
- **Moedig periodieke herziening van limieten aan.** Het instellen van limieten is momenteel een eenmalig proces bij aanmelding. Persoonlijke situaties kunnen echter wijzigen over tijd. Let op dat dit geen averechtse effecten uitlokt.
- **Bekrachtig limietverlagingen met positieve feedback.** We adviseren om verlagingen in limieten positief te bekrachtigen. Naar de meest effectieve framing kan aanvullend onderzoek gedaan worden.
- **Ontmoedig limietverhoging.** We adviseren om het sturen op limietverhogingen te verbieden. Dit is vanuit preventief oogpunt onwenselijk.
- **Stel zelf-relevante vragen bij verhoging.** Indien consumenten toch limieten verhogen, bouw dan checkvragen in voor consumenten. Geef niet slechts feitelijke feedback, maar zorg dat feedback aanzet tot zelfbewustzijn bij consumenten (Monaghan, 2009). Bijvoorbeeld “Je verhoogt je limiet met x euro per maand. Weet je zeker dat je dit bedrag kunt missen?”

## HET BEREIKEN VAN LIMIETEN

- **Zorg dat spelers uitgelogd worden na het bereiken van hun tijdslimiet.**

Om te voorkomen dat consumenten vanuit emoties limieten verhogen, adviseren we beleid waarin consumenten automatisch uitgelogd worden van de website, op het moment dat zij hun tijdslimiet bereiken. Maak opnieuw inloggen (en aanpassen van limieten) niet mogelijk te maken tot de volgende dag/week/maand (afhankelijk van of het een daglimiet/weeklimiet/maandlimiet is).

- **Zorg dat spelers toelichting krijgen waarom ze worden uitgelogd**

Hierop aanvullend adviseren we om consumenten feedback te geven over de reden dat ze worden uitgelogd; dat zij hun limieten bereikt hebben.

- **Voorkom aanmoediging om limieten te verhogen**

Op diverse websites wordt de consument bij het bereiken van hun limieten aangemoedigd om de limieten te verhogen. We adviseren om dit niet toe te staan.

Op de volgende pagina's lichten we bovenstaande punten uitgebreider toe, aangevuld met andere inzichten uit de sociale psychologie.

## 7.4 ADVIES VOOR HET INSTELLEN VAN LIMIETEN

### 1. PROCESSTANDAARDISATIE

**1.1. Standaardiseer het proces van limietinstelling op alle kansspelwebsites.** Uit de customer journey analyse blijkt dat er een enorme variëteit bestaat in vorm en inhoud van de limietstelling. Dit kan tot verwarring leiden bij consumenten en daarmee mogelijk een nadelig effect hebben op het instellen van de limieten. Door het proces van limietstelling gelijk te trekken over alle kansspelwebsites, wordt consistentie en duidelijkheid meer gegarandeerd. Op dit moment kan bijvoorbeeld het instellen van dezelfde tijdslimiet voor consumenten bij aanbieder A iets heel anders betekenen (tijd die je kunt gokken) dan bij aanbieder B (tijd die je op de website kunt doorbrengen). Dit zorgt voor verwarring voor consumenten, en betekent dat zij bij het instellen van limieten op een andere website niet kunnen vertrouwen op de kennis die ze al eerder op hebben gedaan.

**1.2. Standaardiseer de gebruikte terminologie.** Limieten worden op verschillende websites anders genoemd, bijvoorbeeld, tijdslimiet, sessielimiet of inloglimiet. Of dezelfde termen worden op verschillende website op verschillende manieren gedefinieerd. Bijvoorbeeld: tijdslimiet “is alle tijd die je op de website doorbrengt” of tijdslimiet “is de tijd die je op de website aan het gokken bent”. Ook dit kan tot verwarring leiden bij consumenten en daarmee mogelijk een nadelig effect hebben op het instellen van de limieten. Standaardiseer de gebruikte limieten daarom. Dit helpt wederom om consistentie en duidelijkheid te garanderen en om verwarring te voorkomen. Kies er bijvoorbeeld voor om de maximale duur van toegang tot de spelersinterface op alle kansspelwebsites te introduceren als “tijdslimiet”.

→ **Voer onderzoek uit naar het effect van verschillende terminologieën op limietinstelling en pas de benamingen hierop aan.** Onderzoek welke terminologie het meest begrijpelijk is voor consumenten. Onderzoek tevens het effect op gedrag. Het is op basis van gedragskennis bijvoorbeeld goed denkbaar dat de term “verlieslimiet” (hoeveel geld kun je maximaal verliezen) een sterker preventief effect heeft dan de term “stortingslimiet” (hoeveel geld kun je maximaal storten), terwijl deze in essentie hetzelfde kunnen vertegenwoordigen.

### 3. Standaardiseer begrijpelijke uitleg en definities bij de limieten

Het is van belang dat consumenten alle informatie hebben om een goede afweging te kunnen maken bij het instellen van hun limieten. Begrijpelijke definities of uitleg bij de limieten helpt consumenten daarbij. We adviseren daarom om elke limiet toe te lichten aan de hand van een duidelijke en begrijpelijke definitie. Wat houden de limieten precies in? Wat betekent het concreet voor de consument als je bepaalde limieten instelt? Uit de customer journey analyse blijkt dat er veel verschillen zijn tussen de hoeveelheid, vindbaarheid, begrijpelijkheid, en framing van de informatie die consumenten ontvangen. Zo zijn er kansspelaanbieders die niet tot zeer summier informatie geven over de bedoeling van de in te stellen

limieten, of wordt het verkrijgen van informatie bemoeilijkt (bijvoorbeeld doordat consumenten contact op moeten nemen met de klantenservice voor meer uitleg).

→ **Voer onderzoek uit naar het effect van verschillende definities en kom op basis hiervan tot een standaarduitleg.** Onderzoek welke uitleg het meest begrijpelijk is voor consumenten. **Onderzoek tevens het effect op gedrag.** Het is op basis van gedragskennis goed denkbaar dat bepaalde uitleg consumenten aanzet tot het instellen van lagere limieten dan andere uitleg.

→ **Onderzoek de impact van de volgorde waarin limieten worden gepresenteerd** op het besluitvormingsproces van gebruikers. Overweeg, op basis van onderzoeksresultaten, een gestandaardiseerde volgorde van limieten voor te schrijven die de consument het meest helpt om verantwoordelijke keuzes te maken.

## 2. KEUZE-ARCHITECTUUR

In de customer journey analyses zijn we bij het instellen van de limieten verschillende varianten van de keuze-architectuur tegengekomen. Dat wil zeggen dat de manier waarop consumenten limieten in moeten stellen kan verschillen per kansspelaanbieder en per soort limiet. Sommige kansspelaanbieders maken namelijk gebruik van open invulvelden, terwijl andere kansspelaanbieders kiezen voor drop-downmenu's of meerkeuze-opties. Ook het aantal limieten en de benaming en volgorde van de limieten varieert.

Het is van belang dat de keuze-architectuur consumenten aanspoort om zelf na te denken over het instellen van verantwoorde limieten, in plaats van dat zij (onbewust) richting (te) hoge limieten worden gestuurd. Dit betekent dat pagina's zo vrij mogelijk dienen te zijn van vooraf ingestelde bedragen, tijdstippen en andere waarden.<sup>2</sup>

Dit kan op de volgende manieren:

**1. Maak gebruik van open invulvelden.** Uit onderzoek van Behavioral Insights Team (2021) blijkt dat consumenten lagere limieten instellen wanneer zij dit in een open invulveld moeten doen, dan wanneer dit gedaan wordt in een drop-down menu waar al voorgeselecteerde bedragen te zien zijn. Verplicht daarom het gebruik van open invulvelden, zodat consumenten gedwongen worden om zelf na te denken over limieten die voor hen passend zijn.

**1a. Zorg dat de minimum in te stellen waarden op 0 liggen.** Op diverse websites is de minimale limiet die je kunt in stellen bijvoorbeeld 1 (of zelfs 4) uur. Hetzelfde geldt voor stortingsbedragen die regelmatig vanaf €5,- beginnen.

**2. Vermijd drop-downmenu's en meerkeuze-opties.** Een vanzelfsprekende bijkomstigheid van het werken met open invulvelden is ook het vermijden van drop-downmenu's of meerkeuzemenu's met voorgeselecteerde bedragen. Deze

---

<sup>2</sup> Een alternatief kan zijn om consumenten actief naar passende limieten toe te nudgen, maar zolang er geen consensus is over wat passende limieten zijn, adviseren we om consumenten zo min mogelijk te sturen richting concrete bedragen.

kunnen consumenten (onbewust) sturen om hogere limieten in te stellen dan wanneer de limieten in een open invulveld worden uitgevraagd (BIT, 2021). De voorgestelde antwoordopties dienen namelijk als een anker (normstelling) voor de consument. De snelste en makkelijkste optie is dan om een voorgestelde keuze aan te klikken, zonder dat de consument zelf nadenkt wat voor hem passend is. Bovendien bevatten sommige meerkeuze-opties geen mogelijkheid om een “ander” bedrag in te vullen, waardoor de consument geen lager limiet in kan stellen dan de gepresenteerde opties. Drop-downmenu’s of meerkeuzemenu’s met voorgeselecteerde bedragen kunnen dus het best worden vermeden.

**3. Vermijd hoge ankers.** Uit de customer journey analyse blijkt dat er soms hoge bedragen of tijden worden genoemd op de pagina waar consumenten de limieten moeten instellen. Deze initiële hoge waarden kunnen als anker fungeren en kunnen leiden tot hogere limietkeuzes (Jetter & Walker, 2017). Ankers worden vaak genoemd in de context “Vul een bedrag van maximaal x euro in” of “Vul een bedrag tussen x en x euro in”. Wij adviseren om deze bedragen pas als een pop-up te noemen, als de in te vullen waarden overschreden worden en dat deze dus niet standaard weergegeven zijn tijdens het instellen van de limieten:

- In het geval dat de consument een te lage waarde invult (bijvoorbeeld een limiet van €3,00, terwijl het minimum in te vullen bedrag €5,00 is, geef dan alleen een pop-up met “het minimaal in te vullen bedrag is €5,00” en geen pop-up met “vul een bedrag tussen de €5,00 en €99.999 euro in”, dit zet het anker lager.
- In het geval dat de consument een te hoge waarde invult (bijvoorbeeld een limiet van €1.000.000,-, terwijl het maximum in te vullen bedrag €99.999,- is, geef dan een pop-up aan met het minimaal en het maximaal in te vullen bedrag dus “vul een bedrag tussen de €5,00 en €99.999,- euro in”, en niet “vul een bedrag onder de €99.999 euro in”.

Aanvullend adviseren we om te onderzoeken wat het verschil in effect is van deze concrete feedback ten opzichte van abstracte feedback als “stel een lager bedrag in” en “stel een hoger bedrag in”. Voor de gebruikservaring lijkt het namelijk wenselijker om concrete bedragen te noemen, maar het is onduidelijk wat het precieze effect hiervan op de hoogte van de in te stellen limieten is.

**4. Vermijd defaults.** Bij het instellen van speellimieten kunnen bepaalde limieten als standaard (= de default) geframed worden, bijvoorbeeld door gebruik te maken van drop-downmenu’s of meerkeuzeopties, waarbij één van de opties vooraf geselecteerd staat of als eerste optie wordt genoemd. Zo zagen we in de customer journey analyse dat veel kansspelaanbieders de *dagelijkse* speellimiet als standaardoptie weergeven, in plaats van de wekelijkse of maandelijkse speellimieten. Dit soort *defaults* dienen zorgvuldig te worden overwogen, omdat ze invloed kunnen hebben op hoe hoog of laag consumenten hun speellimieten instellen (BIT UK, 2021).

**5. Laat consumenten meerdere limieten instellen.** Uit de customer journey analyse blijkt dat het bij sommige kansspelaanbieders alleen mogelijk is om dagelijkse of wekelijkse limieten in te stellen. Wij pleiten ervoor dat consumenten

altijd meerdere limieten in moeten stellen, per dag, per week en per maand. Wanneer je namelijk alleen een dagelijkse limiet in kunt stellen en je stelt een limiet in van 3 uur per dag, kun je (3 uur x 30 dagen) 90 uur gokken in een maand. Wanneer je echter naast een daglimiet van 3 uur ook een maandlimiet instelt van bijvoorbeeld 6 dagen, kun je nog maar (3 uur x 6 dagen) 18 uur gokken in een maand. Door consumenten meerdere limieten in te laten stellen, dwing je hen om goed na te denken over welke limieten voor hen passend zijn.

**6. Onderzoek welke combinatie van limieten en eenheden het meest effectief is.** In de customer journey analyse zijn we verschillende samenstellingen van limieten tegengekomen, in de vorm van bedragen of tijdseenheden (dagen/uren/minuten) per dag, week en/of maand. We adviseren om te onderzoeken welke combinatie van maand-, week- en daglimieten het meest effectief is, en welke eenheden hierin het beste bijdragen. Uren per dag en dagen per maand is voor de consument goed te begrijpen, maar zijn dit ook de meest effectieve eenheden om te gebruiken? En wat is de meest effectieve eenheid voor week? Zijn dit uren per week of dagen per week? Dit onderzoek kan in een labsetting worden uitgevoerd om de meest effectieve framing te identificeren.

**7. Koppel limieten niet automatisch.** Momenteel worden limieten soms automatisch aan elkaar gekoppeld. Zo zagen we bij één kansspelaanbieder in de customer journey analyse dat er na het instellen van een limiet van 2 uur per dag, automatisch een weeklimiet van (2 uur x 7 dagen) 14 uur per week verscheen, en een maandlimiet van (2 uur x 30 dagen) 60 uur per maand. In essentie zet een consument hiermee alleen een daglimiet en vervalt hiermee het positieve effect van meerdere limieten (zie punt 4). Vermijd daarom het koppelen van tijdslimieten en zorg dat consumenten deze afzonderlijk in kunnen stellen.

**8. Werp drempels op voor het instellen van (te) hoge limieten.** Bij één van de kansspelaanbieders onderzocht in de customer journey analyse werd aangegeven dat consumenten contact konden opnemen met de klantenservice, wanneer zij een hogere limiet wilden instellen dan dat mogelijk was op de website. Het contact met de klantenservice was geen onderdeel van onze customer journey analyse, maar dit is wel een interessante beleids optie om te verkennen. Bij deze optie is het door de 'drempel' waarschijnlijk dat consumenten alleen contact opnemen met de klantenservice om hogere limieten in te stellen wanneer zij écht van plan zijn om met hogere bedragen te gokken en zij dit aantoonbaar financieel kunnen dragen. Op deze manier blijft de bescherming van een vooraf bepaalde maximumlimiet voor de meeste consumenten gelden, terwijl het tegelijkertijd kapitaalkrachtigen wel de mogelijkheid biedt om hogere limieten in te stellen als zij dit echt willen. Dit idee van algemene gemaximaliseerde limieten waar op aanvraag individuen van kunnen afwijken wordt in Duitsland al in de praktijk gebracht (Schellekens, 2023). Daar moeten individuen aantonen dat ze over voldoende financiële reserves beschikken (solvabiliteit), voordat ze een hogere limiet kunnen instellen.

**9. Laat consumenten een verlieslimiet instellen.** Momenteel wordt er gevraagd naar een maximale tijdslimiet, stortingslimiet, en saldolimiet. Dit is anders dan het bedrag dat de consument kan *verliezen*. Een aantal aanbieders geeft de optie om

een verlieslimiet in te stellen na aanmelding. We adviseren het verlieslimiet op te nemen in de standaardlimieten

### 3. BEGRIJPelijke COMMUNICATIE

**1. Vermijd jargon of complexe terminologie.** Veel kansspelaanbieders maken gebruik van ingewikkelde taal, die voor de gemiddelde Nederlander moeilijk te begrijpen is. Om dit te voorkomen, adviseren we daarom dat alle gebruikte termen en definities voldoen aan de B1-taalnormen voor toegankelijkheid. Belangrijk om bij stil te staan, is dat het woord “limieten” zelf bijvoorbeeld al geen B1-taalniveau is. Het woord grens is dit bijvoorbeeld wel.

**2. Maak gebruik van concrete terminologie.** Ook abstracte terminologie kwamen we tegen tijdens de customer journey analyses. Op sommige websites staan bij het invullen van limieten bijvoorbeeld toelichtingen of pop-ups met “vul een waarde tussen x en x in”. Waarde is in dit geval een abstracte term, die eenvoudig vervangen kan worden door woorden als “bedrag” of “tijdsduur”. Deze woorden zijn concreter en zorgen voor beter begrip bij de consument. Wanneer consumenten beter weten wat aan hen wordt gevraagd, zijn zij beter in staat om voor hen passende limieten te bepalen.

**3. Bied consumenten (auditieve en visuele) ondersteuning.** Een deel van de Nederlanders is laaggeletterd of heeft moeite met lezen. Auditieve ondersteuning en audiofeedback kan daarom helpen om voor deze groep het proces te verduidelijken. Bijvoorbeeld: bij het instellen van een limiet een gesproken bevestiging geven, met "U heeft uw wekelijkse stortingslimiet ingesteld op €10,-".

**4. Onderzoek de invloed van (tekstuele) vormgeving en andere visuele elementen.** Voor toegankelijkheid wordt doorgaans geadviseerd om grote en duidelijke lettertypes te gebruiken, en te zorgen voor voldoende contrast tussen tekst en achtergrond. We adviseren om te onderzoeken wat tekstgrootte en kleuren doen met toegankelijkheid voor consumenten, en adviseren om daarin ook het effect op gedrag mee te nemen. Hier kan ook gedacht worden aan visuele elementen zoals de vorm en grootte van invulvelden en het wel of niet tonen van logo's van de kansspelaanbieder.

### 4. FRAMING EN ASSOCIATIES

Onder framing en associaties vallen verschillende elementen die invloed uitoefenen op de mindset (*regulatory focus*: Higgins, 1998) die consumenten aannemen. Bepaalde elementen, zoals feestelijke afbeeldingen, het uitdelen van bonussen, of het gebruiken van een positief winstframe, kunnen consumenten in een risicovolle mindset (promotiefocus) brengen (Cesario et al., 2008). Dit is in strijd met het preventieve doel van de verplichte speellimieten. Het is gewenst om bij de consumenten een preventiefocus te activeren tijdens het instellen van de



speellimieten, omdat consumenten hierdoor weloverwogen en beter passende limieten zullen instellen. Hieruit volgen een aantal adviezen:

**1. Vermijd positieve associaties met gokken.** Promotiegericht taalgebruik, zoals de termen "spelen", "winnen" en "plezier", roepen positieve associaties op met gokken. Dit brengt consumenten met name in een promotiefocus, waardoor ze (onbewust) alleen bezig zijn met de positieve gevolgen van gokken en de potentiële risico's uit het oog verliezen. Het doel van de limietenpagina is juist preventief: de consument beschermen tegen de risico's van onmatig gokken. Vermijd daarom positieve framing en kies voor neutrale of meer preventieve termen, zoals "verlies", "kosten", etc. We adviseren aanvullend associatieonderzoek te doen bij consumenten om tot de beste framing te komen, en hier gestandaardiseerde aanbevelingen op te doen.

**2. Vermijd afbeeldingen met positieve associaties.** Ook het gebruik van foto's en afbeeldingen van gokken, die vaak gepaard gaan met feestelijkheden als confetti of blij, winnende mensen, kan consumenten afleiden van het preventieve karakter van het instellen van limieten. Afbeeldingen kunnen verleidelijke associaties creëren en de aandacht van de speler afleiden van het belang van het instellen van verantwoorde limieten. We adviseren daarom om een neutrale achtergrond te kiezen die zo min mogelijk afleidt van het doel van de limietenpagina en we raden het gebruik van afbeeldingen af.

**3. Vermijd bonussen bij het instellen van limieten.** Het aanbieden van bonussen kan een even problematisch effect hebben. Ze kunnen de speler aanmoedigen om meer geld in te zetten – en daarom hogere limieten in te stellen – dan verantwoord is, in de hoop op een grotere uitbetaling. Uit de customer journey analyse blijkt dat advertenties over bonussen vaak al voor of zelfs tijdens het invullen van limietenpagina's in beeld zijn, waardoor zij het instellen van de limieten kunnen beïnvloeden. Wij adviseren om in ieder geval de limietenpagina (en diens achtergrond) vrij te houden van pop-ups, meldingen of advertenties over bonussen. Zorg ervoor dat, zolang het verstrekken van bonussen is toegestaan, dit losstaat van het registratieproces en het instellen van limieten. Op deze manier kunnen consumenten de limieten instellen zonder dat zij steeds afgeleid of geprimed worden door associaties met bonussen.

**4. Maak gebruik van eurotekens.** In de customer journey analyses zijn we meerdere limietenpagina's tegengekomen waarop bedragen niet in euro's werden uitgedrukt. Onderzoek toont echter aan dat monetaire cues (zoals het gebruik van "€") zorgen voor lagere uitgaven en een hogere prijsperceptie (Yang et al., 2009). We adviseren daarom om te werken met "€" (of in ieder geval het woord "euro"), als het om monetaire limieten gaat.

## 5. KENNIS VERHOGEN & BOOSTING

Door middel van boosting, kun je consumenten de tools en kennis bieden en daarmee hun competentie verhogen (Hertwig & Grüne-Yanoff, 2017). Er is nog

weinig onderzoek gedaan naar de effectiviteit van beschikbare hulpmiddelen, met betrekking tot het instellen van kansspel limieten.

**1. Stel concrete richtlijnen op voor consumenten over maximale limieten.**

Momenteel ontbreken heldere richtlijnen voor consumenten over maximale limieten die voor hen passend zijn. Het advies is om te onderzoeken of het mogelijk is om tot een concrete handelingsperspectief te komen. Eerder onderzoek biedt aanknopingspunten voor zogeheten *lower risk gambling limits* (Hodgins et al., 2021), maar er is aanscherping op nodig om deze in de Nederlandse praktijk te implementeren.

**2. Onderzoek het effect van rekentools.** Zolang er nog geen richtlijnen zijn, is het aan consumenten zelf om te beslissen/berekenen wat passende limieten zijn. Diverse kansspelwebsites verwijzen naar een rekentool – zelfontwikkeld of van het Nibud – om consumenten te ondersteunen in het beslissingsproces. De rekentool van het Nibud is echter *niet* ontwikkeld om een indicatie te geven hoeveel geld passend zou zijn om te gokken. Er is nog veel onduidelijkheid over de effecten van rekentools. Rekentools die nu in omloop zijn, nemen belangrijke factoren, zoals spaargeld/ buffer, schulden, gezinssituatie en andere relevante factoren vaak niet in overweging. Dit kan resulteren in uitslagen die een te hoog “vrij besteedbaar inkomen” weergeven na het invullen van de tool, wat een vertekend (te hoog) beeld geeft over wat passende limieten zijn voor de consument. De rekentools hebben hiermee mogelijk een averechts effect op het beschermen van de consument.

We adviseren de effectiviteit van rekentools te onderzoeken. Ook adviseren we om alleen effectief getoetste rekentools toe te staan, om averechtse effecten te voorkomen.

**3. Check of consumenten de pagina’s begrijpen.** Laat door een onafhankelijke instantie onderzoeken of de informatie op de pagina’s duidelijk is voor consumenten en of consumenten begrijpen wat er van ze verwacht wordt. Voer gebruikerstesten uit om te controleren of het instellen van limieten voor alle gebruikers begrijpelijk en toegankelijk is. Voer dit uit onder een diversiteit aan gebruikers, met een focus op de grootste risicogroepen.

**4. Maak indien mogelijk gebruik van stapsgewijze instructies.** Stapsgewijze tutorials of video’s die gebruikers door het proces van het instellen van goklimieten leiden, geven de consumenten meer informatie. Deze instructies kunnen zowel visuele als auditieve instructies bevatten om alle diverse gebruikers te ondersteunen. Opties zijn om instructies over het instellen van limieten “verplicht” te maken. Bijvoorbeeld een video-opname waarin het proces van limieten wordt toegelicht. We adviseren om onderzoek te doen naar de beste invulling van deze instructies en het effect hiervan.

→ Onderzoek onder de doelgroep of de informatie op de pagina’s duidelijk is en of consumenten weten wat er van ze verwacht wordt. Voer gebruikerstesten uit om te

controleren of het instellen van limieten voor alle gebruikers begrijpelijk en toegankelijk is. Voer dit uit onder een diversiteit aan gebruikers, met een focus op de grootste risicogroepen.

## 6. FEEDBACK

**1. Geef feitelijke feedback en vraag om bevestiging.** Nadat de limieten zijn ingesteld, vraag gebruikers om te bevestigen of te herhalen wat ze hebben ingesteld, of koppel deze feedback terug. Bij voorkeur met een toelichting, “Je hebt een limiet van x euro ingesteld, dat betekent dat je...”

**2. Stel zelf-relevante vragen.** Spreek consumenten meteen na het instellen van limieten direct aan met de vraag of zij zeker weten dat ze bepaalde bedragen kunnen missen of dat ze zeker weten dat ze niet in de problemen komen bij het instellen van deze limieten. Aanvullend onderzoek kan uitwijzen welke framing van de zelfrelevante vraag het meest effectief is. Voor het geven van feedback geldt dat specifiekere feedback en vragen (dus na elke limiet, in plaats van na alle limieten) effectiever is, omdat er direct een bekrachtiging volgt op het specifieke gedrag.

### 7.5 ADVIES VOOR HET AANPASSEN VAN LIMIETEN

Het aanpassen van de limieten kan op vrijwel alle gokwebsites in een dashboard. Voor de vormgeving van het dashboard gelden dezelfde adviezen en aanbevelingen als bij het instellen van de limieten.

Hierop aanvullend hebben we drie adviezen:

**2.1. Moedig periodieke herziening van limieten aan.** Het instellen van limieten is momenteel een eenmalig proces bij aanmelding. Persoonlijke situaties kunnen echter wijzigen over tijd. Periodieke herziening van limieten aanmoedigen, kan er daarom voor zorgen dat limieten over tijd nog steeds geschikt zijn voor de situatie van de consument. Let er hierbij op dat periodieke herziening geframed wordt vanuit preventief perspectief, en gericht is op een check of limieten niet te hoog zijn ingesteld. Verkeerde framing, of inactieve gokkers weer uitnodigen op de website onder het mom van limietaanpassingen heeft hierin juist een averechts effect.

**2.2. Bekrachtig limietverlagingen met positieve feedback.** Veel aanbieders sturen een mail met daarin een bevestiging van een wijziging van een limieten. De *tone-of-voice* en de inhoud hierin verschillen. We adviseren om verlagingen in limieten positief te bekrachtigen met uitspraken als “Goed dat je je limieten hebt verlaagd, zo houd je zelf controle over jouw gokgedrag.” Naar de meest effectieve framing kan aanvullend onderzoek gedaan worden.

**2.3. Stel zelf-relevante vragen bij verhoging.** Spreek consumenten direct na het geven van feitelijke feedback over de ingestelde limieten aan met een zelf-relevante checkvraag, waarin wordt gevraagd of zij zeker weten dat ze bepaalde bedragen kunnen missen of dat ze zeker weten dat ze niet in de problemen komen bij het instellen van deze limieten. Eerder onderzoek naar online gokken, toont aan dat pop-up berichten die aanzetten tot zelfbewustzijn met een vraag effectiever zijn dan feitelijke waarschuwingsteksten (Monaghan, 2009). Bijvoorbeeld: “Je geeft aan dat je je limiet wil verhogen naar €x. Op jaarbasis is dit ... Weet je zeker dat je dit bedrag kunt missen zonder in de financiële problemen te komen?” Aanvullend onderzoek kan uitwijzen welke hierin het meest effectief is.

## **7.6 ADVIES VOOR HET BEREIKEN VAN LIMIETEN**

Wat er gebeurt bij het bereiken van limieten verschilt tussen verschillende kansspelaanbieders. Het belangrijkste verschil zit in wat er nog mogelijk is op de website nadat tijdslimieten zijn bereikt. Bij sommige kansspelaanbieders wordt dan namelijk de toegang tot het account voor de betreffende periode volledig ontzegd, terwijl spelers bij andere kansspelaanbieders nog wel bij alle onderdelen in hun account kunnen, maar alleen niet meer (met echt geld) kunnen gokken.

Hiervoor hebben we een aantal adviezen:

**3.1. Zorg dat spelers uitgelogd worden na het bereiken van hun limieten.** Bij het bereiken van limieten kunnen verschillende emoties komen kijken. Consumenten kunnen gefrustreerd zijn, ze kunnen net verloren hebben en het gevoel hebben winsten weer terug te moeten verdienen of het gevoel hebben dat ze net in een “winning streak” zaten. Al deze emoties zijn kenmerkend voor risicospelers. Vanuit preventief oogpunt is het onwenselijk dat consumenten vanuit deze mindset en emoties limieten verhogen. Op websites waar consumenten ingelogd blijven na het bereiken van limieten, blijft deze mogelijkheid echter bestaan.

Om dit te voorkomen, adviseren we beleid waarin consumenten automatisch uitgelogd worden van de website op het moment dat zij hun limieten bereiken. De enige uitzondering hierop zou het terugstorten van geld van de gokaccount naar de eigen rekening kunnen zijn.

**3.2. Zorg dat spelers toelichting krijgen waarom ze worden uitgelogd.** Hierop aanvullend adviseren we om consumenten feedback te geven over de reden dat ze worden uitgelogd (namelijk dat zij hun limieten bereikt hebben). Momenteel gebeurt dit niet op alle websites, waardoor het voor consumenten niet altijd duidelijk is dat zij worden uitgelogd, omdat ze eerder ingestelde limieten hebben bereikt.

**3.3. Voorkom aanmoediging om limieten te verhogen.** Het instellen van limieten is een preventieve maatregel om de consument te beschermen. Op diverse websites wordt de consument bij het bereiken van limieten echter aangemoedigd om de limieten te verhogen. In plaats van aanmoediging om bijvoorbeeld na te denken over het eigen gokgedrag, of hierop te reflecteren wordt de optie “verhoog je limiet” gepromoot. We adviseren om dit niet toe te staan.

## REFERENTIES

---

- Algemene Rekenkamer. (2016). Aanpak van laaggeletterdheid.
- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5th ed.).  
<https://doi.org/10.1176/appi.books.9780890425596>
- Auer, M. M., & Griffiths, M. D. (2016). Personalized behavioral feedback for online gamblers: A real world empirical study. *Frontiers in Psychology*, 1875.
- Beckert, J., & Lutter, M. (2013). Why the poor play the lottery: Sociological approaches to explaining class-based lottery play. *Sociology – The Journal of the British Sociological Association*, 47(6), 1152–1170.  
<https://doi.org/10.1177/0038038512457854>
- Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma, I., & Levels, M. (2016). *Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede*. Expertisecentrum Beroepsonderwijs & Stichting Lezen & Schrijven.
- Blanco, C., Blaszczyński, A., Clement, R., Derevensky, J., Goudriaan, A. E., Hodgins, D. C., ... Wardle, H. (2013). Assessment Tool to Measure and Evaluate the Risk Potential of Gambling Products, ASTERIG: A Global Validation. *Gaming Law Review and Economics*, 17(9), 635–642.  
<https://doi.org/10.1089/gltre.2013.1797>
- Behavioural Insights Team (2021). Applying Behavioral insights to design safer gambling tools. Geraadpleegd op 14 maart, van <https://www.bi.team/wp-content/uploads/2021/01/Remote-Interventions-gambling-anchoring-report-Final-Jan-15th-2021.pdf>
- BNNVARA. (2022, 22 januari). *De slinkse verleidingen bij online gokken*. Geraadpleegd op 7 maart 2023, van <https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/de-slinkse-verleidingen-bij-online-gokken>
- De Bruin, D. E. (2017). Assessment verslavingsgevoeligheid Nederlandse kansspelaanbod. Kansspelautoriteit & CVO.
- Cialdini, R. B. (2003). *Influence: The psychology of persuasion*. Influence At Work.
- Collins, A. M., & Quillian, M. R. (1969). Retrieval time from semantic memory. *Journal of verbal learning and verbal behavior*, 8(2), 240-247.
- Diecidue, E., & Somasundaram, J. (2017). Regret theory: A new foundation. *Journal of Economic Theory*, 172, 88-119.

- Griffiths, M. D., & Wood, R. T. (1999). Lottery gambling and addiction: An overview of European research. *Report compiled for the Association of European National Lotteries (AELLE) Lausanne, Switzerland. Nottingham: Psychology Division, Nottingham Trent University. Mimeo.*
- Griffiths, M., Wardle, H., Orford, J., Sproston, K., & Erens, B. (2009). Sociodemographic correlates of internet gambling: Findings from the 2007 British gambling prevalence survey. *CyberPsychology & Behavior, 12*(2), 199-202. <https://doi.org/10.1089/cpb.2008.0196>
- Hertwig, R. (2017). When to consider boosting: Some rules for policy-makers. *Behavioural Public Policy, 1*(2), 143-161. <https://doi.org/10.1017/bpp.2016.14>
- Hertwig, R., & Grüne-Yanoff, T. (2017). Nudging and boosting: Steering or empowering good decisions. *Perspectives on Psychological Science, 12*(6), 973-986. <https://doi.org/10.1177/1745691617702496>
- Higgins, E. T. (1998). Promotion and prevention: Regulatory focus as a motivational principle. In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 30, pp. 1-46). Academic Press.
- Hing, N., Cherney, L., Blaszczynski, A., Gainsbury, S. M., & Lubman, D. I. (2014). Do advertising and promotions for online gambling increase gambling consumption? An exploratory study. *International Gambling Studies, 14*(3), 394-409.
- Hodgins, D. C., Young, M. M., Currie, S. R., Abbott, M., Billi, R., Brunelle, N., ... & Nadeau, L. (2023). Lower-risk gambling limits: linked analyses across eight countries. *International Gambling Studies, 23*(2), 328-344.
- Huber, J., Payne, J. W., & Puto, C. (1982). Adding asymmetrically dominated alternatives: Violations of regularity and the similarity hypothesis. *Journal of consumer research, 9*(1), 90-98.
- Jansen, R. (2022, 31 januari). Speellimieten. *Blogs René Jansen, voorzitter Kansspelautoriteit*. Geraadpleegd op 7 maart 2023, van <https://kansspelautoriteit.nl/over-ons/bestuur-organisatie-samenwerking/bestuur-organisatie/blogs-rene-jansen-voorzitter/virtuele-map/speellimieten/>
- Jetter, M., & Walker, J. K. (2017). Anchoring in financial decision-making: Evidence from *Jeopardy!* *Journal of Economic Behavior & Organization, 141*, 164-176. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2017.07.006>
- Daniel, K. (2017). *Thinking, fast and slow*.

- Kahneman, Daniel; Tversky, Amos (1979). "Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk" (PDF). *Econometrica*. 47 (2): 263- 291. CiteSeerX 10.1.1.407.1910. doi:10.2307/1914185. ISSN 0012-9682. JSTOR 1914185.
- Kairouz, S., Paradis, C., & Nadeau, L. (2012). Are online gamblers more at risk than offline gamblers? *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(3), 175-180. <https://doi.org/10.1089/cyber.2011.0260>
- Kansspelautoriteit (2022). Monitoringsrapportage online kansspelen najaar 2022. Geraadpleegd op 9 maart 2022, van [https://kansspelautoriteit.nl/publish/library/17/monitoringsrapportage\\_online\\_kansspelen\\_najaar\\_2022.pdf](https://kansspelautoriteit.nl/publish/library/17/monitoringsrapportage_online_kansspelen_najaar_2022.pdf)
- Kansspelautoriteit (2023). Eisen bonussen. Geraadpleegd op 8 juli 2023, van <https://kansspelautoriteit.nl/voor-zakelijke-aanbieders/beperken-reclame/eisen-bonussen/>
- Kingma, S. (1993). Risico-analyse kansspelen Onderzoek naar de aard en omvang van gokverslaving in Nederland. *Tilburg: Vakgroep Vrijtijds wetenschappen, KU-Brabant*. Geraadpleegd op 7 maart 2023, van <http://home.wxs.nl/~sytzek/risico.htm#index>
- Kuss, D. J., & Griffiths, M. D. (2012). Internet gambling behavior. In Z. Yan (Ed.), *Encyclopedia of cyber behavior* (pp. 735–753). Pennsylvania: IGI Global.
- Loomes, G., & Sugden, R. (1982). Regret theory: An alternative theory of rational choice under uncertainty. *The economic journal*, 92(368), 805-824.
- Madern, T., Jungmann, N., & van Geuns, R. (2016). Over de relatie tussen lees-en rekenvaardigheden en financiële problemen. *Amsterdam: Stichting Beheer en Ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein*.
- McMullan, J. L., & Miller, D. (2009). Wins, winning and winners: The commercial advertising of lottery gambling. *Journal of gambling studies*, 25, 273-295. <https://doi.org/10.1007/s10899-009-9120-5>
- Meerkerk, G.J., de Ruiter, B., van Vliet, M., Van der Poel, A., van de Mheen, D., de Bruin, D., Dijkstra, M., & Braam, R. (2008). De relatie tussen deelname aan nummerloterijen en kansspelverslaving. *IVO, Rotterdam / CVO Utrecht*.
- Meerkerk, G. J., Hammink, A., & Van de Mheen, D. (2015). De relatie tussen kansspelmarketing en gokken, een literatuuronderzoek. *IVO Bulletin*. Geraadpleegd op 7 maart 2023, van [https://kansspelautoriteit.nl/publish/pages/8676/de\\_relatie\\_tussen\\_kansspelmarketing\\_en\\_gokken\\_een\\_literatuuronderzoek.pdf](https://kansspelautoriteit.nl/publish/pages/8676/de_relatie_tussen_kansspelmarketing_en_gokken_een_literatuuronderzoek.pdf)

- Meerkerk, G. (2022). Kansspelwetgeving over zorgplicht en limietstellingen in 21 Europese landen. *Kansspelautoriteit*. Geraadpleegd op 10 maart 2023, van <https://kansspelautoriteit.nl/nieuws/2022/augustus/onderzoek-zorgplicht/>
- Muggleton, N., Parpart, P., Newall, P., Leake, D., Gathergood, J. & Stewart, N. (2021). The association between gambling and financial, social and health outcomes in big financial data. *Nature Human Behaviour*, 5, 319-326. <https://doi.org/10.1038/s41562-020-01045-w>
- Nielsen in Volkskrant. <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/in-aanloop-naar-verbod-grote-toename-reclames-voor-online-gokken~bdfb2d07/>
- Op de Woerd, F., & Noeken, J. (2022, 31 oktober). *Online casino's gaven €135 miljoen aan reclame uit in een jaar*. Casinonieuws.nl. Geraadpleegd op 9 maart 2023, van <https://www.casinonieuws.nl/online/gokreclames-jaaroverzicht-2022-nielsen/>
- Parke, J., & Griffiths, M. (2006). The Psychology of the Fruit Machine: The Role of Structural Characteristics (Revisited). *International Journal of Mental Health and Addiction*, 4(2), 151–179. <https://doi.org/10.1007/s11469-006-9014-z>
- Pointer. (2022, 29 mei). *Hoe legale goksites mensen nog dieper in de problemen brengen*. Pointer. Geraadpleegd op 7 maart 2023, van <https://pointer.kro-ncrv.nl/online-gokken-verslaafd>
- Regeling kansspelen op afstand (2021, 1 april). Geraadpleegd op 9 maart 2023, van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0044767/2022-12-10/0>
- Rijksoverheid. (2021, 1 april). *Wet Kansspelen op afstand treedt in werking*. Geraadpleegd op 9 maart 2023, van <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2021/04/01/wet-kansspelen-op-afstand-treedt-in-werking>
- Van Rooij, T. (2022, 30 mei). *Hoe de bescherming van online gokkers te kort schiet*. *Trimbos instituut*. Geraadpleegd op 9 maart 2023, van <https://www.trimbos.nl/actueel/blogs/hoe-de-bescherming-van-online-gokkers-te-kort-schiet/>
- Van Rooij, T., Tuijnman, A., & Kleinjan, M. (2021). Kennissynthese en onderzoeksagenda: Kansspelverslaving, gokgerelateerde schade en gokproblematiek. *Trimbos instituut*. Geraadpleegd op 9 maart 2023, van <https://www.trimbos.nl/aanbod/webwinkel/af1959-kansspelverslaving-gokgerelateerde-schade-en-gokproblematiek/>
- Van der Steeg, M., & Waterreus, I. (2015). Gedragsinzichten benutten voor beter onderwijsbeleid. *Economisch Statistische Berichten*, 100(4707), 219-221.

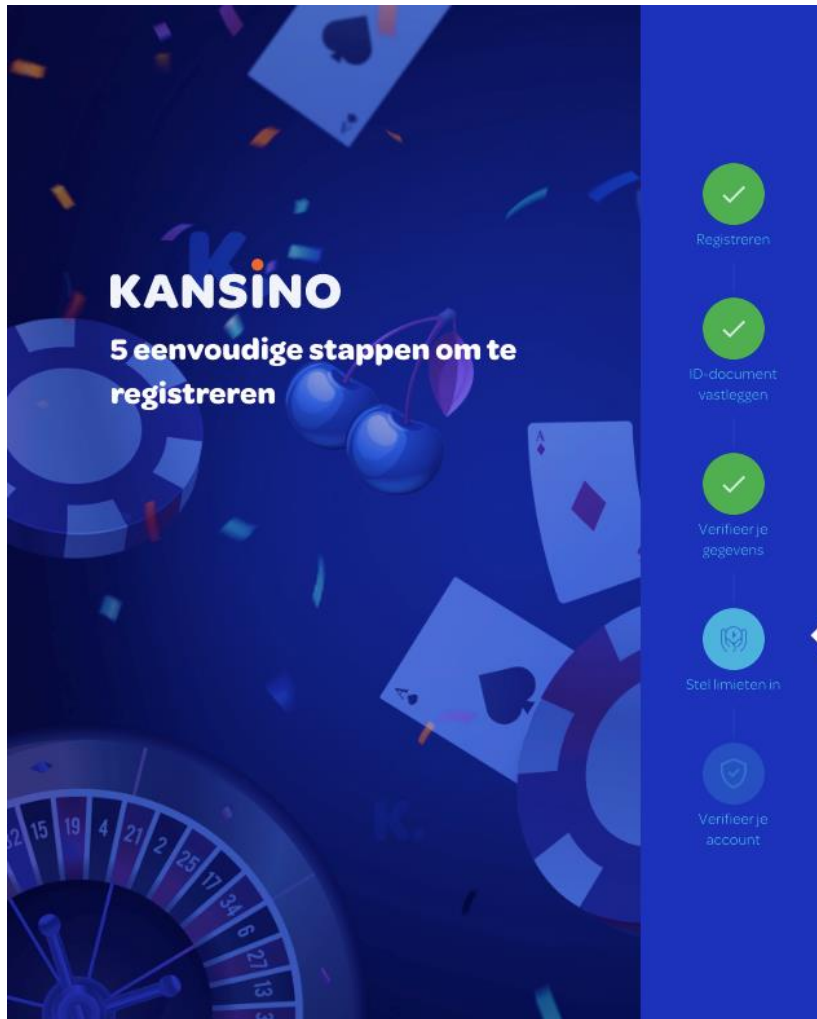


- Steffel, M., Williams, E. F., & Tannenbaum, D. (2019). Does changing *defaults* save lives? Effects of presumed consent organ donation policies. *Behavioral Science & Policy*, 5(1), 68-88. <https://doi.org/10.1353/bsp.2019.0005>
- Thaler, R. H., Sunstein, C. R., & Balz, J. P. (2013). Choice architecture. *The behavioral foundations of public policy*, 25, 428-439. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1583509>
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases: Biases in judgments reveal some heuristics of thinking under uncertainty. *Science*, 185 (4157), 1124-1131. <https://doi.org/10.1126/science.185.4157.1124>
- Watson, R. T., & Webster, J. (2020). Analysing the past to prepare for the future: Writing a literature review a roadmap for release 2.0. *Journal of Decision Systems*, 29(3), 129-147. <https://doi.org/10.1080/12460125.2020.1798591>
- World Health Organization. (2018). ICD-11 for mortality and morbidity statistics. Geraadpleegd op 9 maart 2023, van <https://icd.who.int/dev11/l-m/en>

## BIJLAGE 1 – INLOGSCHERMEN

---

Op de volgende pagina's vind je een overzicht van de schermen waarop consumenten hun limieten moeten instellen. De pagina's zijn in willekeurige volgorde weergegeven.



### Stel limieten in

Bij Kansino nemen we Verantwoord Spelen serieus. Het instellen van je limieten is noodzakelijk voor je eigen bescherming.

#### Stortingslimiet

Stel het bedrag in waarmee je je saldo maximaal wilt opwaarderen. Dit bedrag kan worden ingesteld over elke gewenste periode, zijnde dagen, weken of maanden, en helpt je altijd de controle te behouden en verantwoord te gokken.

Periode	▼	Bedrag	€
---------	---	--------	---

#### Tijdslimiet

Stel het aantal uren in dat je kan inloggen om te spelen per geselecteerde periode.

Periode	▼	uren	uren	--	minuten
---------	---	------	------	----	---------

#### Maximum saldo

Stel het maximale saldo in dat je op je account wilt houden. Dit betekent dat alle winsten die je boven dit bedrag maakt, moeten worden uitbetaald wanneer je uitlogt. Zodra je uitlogt, vragen we je om de winst boven het ingestelde bedrag uit te betalen.

Bedrag	€
--------	---



### Stel je limieten in



#### Stortingslimiet

Stel hier jouw maximale stortingslimiet per dag in zodat je controle hebt over het bedrag wat je per dag maximaal wilt uitgeven. Spelers tot 24 jaar mogen maximaal € 400 per maand storten.

#### Automatisch opnamelimiet

Stel hier een automatisch opname limiet in voor wanneer jouw echt geld saldo de limiet overschrijdt.

#### Inloglimiet

Stel hier het maximum aantal uren per dag in dat je wilt kunnen spelen. Zo heb je altijd de controle over de tijd waarbinnen je kunt inzetten bij Holland Casino.

Bevestigen

## STEL JOUW LIMIETEN IN

### Stortingslimiet

Vul hier jouw gewenste limiet in.

Periode  Bedrag

[+ Voeg een extra limiet toe](#)

### Saldolimiet

Het maximale bedrag dat op jouw account mag staan.

Hoeveelheid\*

### Tijdslimiet

Vul hier jouw gewenste limiet in.

Periode\*

Uren  Minuut

[+ Voeg een extra limiet toe](#)

### Verlieslimiet

Voor jongvolwassenen geldt er een verplichte verlieslimiet:

- van 18 tot en met 20 jaar: €500 per kalendermaand
- van 21 tot en met 23 jaar: €750 per kalendermaand

Voor meer info kan je de klantenservice contacteren.

[OPSLAAN](#)

[Chatten](#)

The image shows a screenshot of the bet365 website with a modal dialog for responsible gambling settings. The modal is titled "Verantwoord gokken-limieten" and contains the following sections:

- Adresregel 3**: A form with fields for "Plaats", "Optioneel", and "Postcode".
- Stel stortingslimieten in**: A section with three "Tijdsperiode" dropdown menus. The first dropdown is open, showing options: "24 uur", "7 dagen", and "30 dagen". Below each dropdown is a "Limiet" field with a "Selecteer" button.
- Stel een maximaal saldo in**: A section with a "Limiet" dropdown menu and a "Selecteer" button. Below it, a note states: "Je kunt extra limieten instellen via Gokinstellingen in het Accountmenu."

At the bottom of the modal is a green button labeled "Ga verder".

The background of the website shows the bet365 logo, navigation links (Sport, Casino, Live Casino, Spellen, Poker, Extra), and a sidebar with sports categories like Eredivisie, Eerste divisie, Miami Grand Prix, American football, Basketbal, Boksen, Casino, Cricket, Darts, Drafsport, Formule 1, and Golf. The main content area features promotional banners and match listings for Brighton v Man Utd and Udinese v Napoli.

## BEPAAJ JE LIMIETEN

### Stortingslimiet

Stel hier in hoeveel je maximaal wilt storten. Hierdoor kunnen je stortingen je persoonlijke budget niet overstijgen. Let op: je dagelijkse stortingslimiet mag niet hoger zijn dan 65.000 EUR.

Periode

Bedrag

Dagelijks



[+ Voeg een extra limiet toe](#)

### Balanslimiet

Stel hier in hoe hoog je maximale saldo op je account kan zijn. Als je saldo jouw limiet bereikt, zul je eerst een uitbetaling moeten aanvragen voordat je verder kunt spelen.

Bedrag\*

### Sessielimiet

Stel in hoeveel tijd je maximaal aan je login sessie wilt besteden. Je kunt dan niet langer spelen dan je zelf hebt ingesteld.

Periode\*

Dagelijks



Hallo! Kan ik je ergens mee helpen?



## Uw gegevens

Gelieve hier uw persoonlijke gegevens op te geven. Het is belangrijk dat alle onderstaande gegevens correct opgegeven worden zodat wij uw identiteit kunnen controleren bij het uitbetalen van uw winst. Gelieve een geldig e-mailadres op te geven aangezien een mail zal verstuurd worden naar dit e-mailadres om uw account te activeren.

E-mailadres:

Gebruikersnaam:

Huisnummer:

GSM nummer:

Postcode:

## Wachtwoord

Wachtwoord dient min. 8 karakters lang te zijn en bevat minstens hoofdletters en kleine letters of bestaat uit symbolen en cijfers. Let op: gebruikersnaam en geboortedatum mogen niet in het wachtwoord voorkomen.

Wachtwoord:

Wachtwoord bevestigen:

## Limieten

Maximale wekelijkse toegangsduur (in uren):

Maximalsaldo <sup>ⓘ</sup>:

Maximale wekelijkse storting:

## Privacy

Bingoal hecht veel belang aan uw privacy en de bescherming van uw persoonlijke gegevens. Deze worden nooit verkocht aan derde partijen. Zonder verplichting willen wij graag uw toestemming krijgen om u via e-mail en of sms te informeren over uw weddenschappen, speciale acties, freebets, bonussen en andere voordelen. Al deze berichten zijn informatief, plezierig en beperkt in frequentie. Indien u deze berichten niet meer wenst te ontvangen kunt u ze ook op elk moment uit of opnieuw aanschakelen.

Gelieve hieronder uw contact mogelijkheden in te stellen:

Uw informatie betreffende onze weddenschappen, speciale acties, freebets, bonussen en andere voordelen ontvangen via mail



(TOTO)

### STEL JE LIMIETEN IN ✕

TOTO moet wel een spelletje blijven. Stel je eigen limieten in als het om het storten van geld of de tijd die je ingelogd kan zijn. Klik voor meer informatie op het vraagteken.

**Opwaardeerlimiet \***

PER DAG  PER WEEK  PER MAAND

€ ?

Tussen € 5 en € 15.000

**Walletlimiet \***

€ ?

Tussen € 5 en € 99.999

**Tijdslimiet \***

uur per dag ?

max 8 uur

**DOORGAAN**

### STEL JE LIMieten IN

Voordat je een eerste storting doet, moet je tenminste één limiet instellen voor elk van onze hulpmiddelen. Je kunt deze later aanpassen.

#### 1. Kies je maximale logintijd:

**Dagelijks**

Wekelijks

Maandelijks

- 16 uren
- 12 uren
- 8 uren
- 4 uren

#### 2. Kies je maximale stortingsbedrag:

**Dagelijks**

Wekelijks

Maandelijks

- € 100,00
- € 250,00
- € 1.000,00
- Anders

[Hoe het werkt](#) ▾

#### 3. Stel je saldolimiet in:

Welk bedrag wil je maximaal op Unibet hebben staan? Als je boven dit bedrag uitkomt, zetten wij de extra winsten voor je opzij en sturen ze aan het einde van elke dag naar je bankrekening.

- € 500,00
- € 1.000,00
- € 2.500,00
- Anders

[Hoe het werkt](#) ▾

📌 Ga voor meer informatie over de hulpmiddelen voor Verantwoord Spelen naar het [Helpcentrum](#)

**BEVESTIGEN**

## PAK €50,- BONUS

Stort €25,- en speel met €75

Welkomstbonus alleen geldig vanaf 24 jaar en ouder.



### Stap 5

Lees de volgende pagina aandachtig en stel limieten voor jezelf in. Let erop dat als je een van deze limieten op een later moment wil verhogen, je 1 week moet wachten voordat een verhoging van kracht wordt. Een aanvraag tot het verhogen van een limiet begint vanaf middernacht op de dag dat je de aanvraag start. Een verlaging is onmiddellijk van kracht.

#### Walletlimiet

Beperk het maximale bedrag in je Wallet. Alle prijzen die het maximumsaldo overschrijden zullen op het einde van de speelsessie op je bankrekening worden gestort.

€ 0 Voeg hier je bedrag toe.

#### Stortingslimiet

We willen dat je plezier ervaart bij het spelen op tombola.nl, we vinden het echter ook uitermate belangrijk dat je controle over je uitgaves behoudt. Stel een stortingslimiet in afhankelijk van hoeveel je je dagelijks, wekelijks of maandelijks kunt veroorloven.

per maand  per week  per dag

selecteer ▼

Hou er rekening mee dat er een bovengrens van 500 euro per week is die voor iedereen geldt en niet kan worden overschreden.

Een dag loopt van middernacht tot de volgende dag middernacht. Een week loopt van maandag middernacht tot en met de daaropvolgende zondag 23:59:59 uur. Een maand loopt van middernacht op de eerste dag van de maand tot en met 23:59:59 op de laatste dag van de maand.

#### Tijdslimiet

Hier kun je kiezen hoeveel tijd je per dag, week of maand op de tombola-website wilt doorbrengen.

dagelijks 0 uren ▼

wekelijks 0 uren ▼

maandelijks 0 uren ▼

sluit je aan bij tombola >

## BIJLAGE 2 – DASHBOARDS

---

Op de volgende pagina's vind je een overzicht van de schermen waarop consumenten hun limieten kunnen aanpassen. De pagina's zijn in willekeurige volgorde weergegeven.

(HOLLAND CASINO)

The screenshot shows the Holland Casino website interface. At the top right, there are navigation links: 'Online', 'Over ons', and 'Veilig en verantwoord spelen'. On the left side, there is a vertical menu with icons for 'Casino', 'Live Casino', 'Sports', 'Poker', 'Bingo', 'Promoties', and 'Leaderboards'. Below the menu, there are several category buttons: 'Premium Casino', 'Exclusief', 'Tafelspelen', 'Uitgelicht', and 'Jackpot'. The main content area features a section titled 'Onze Favorieten' (Our Favorites) with a row of six game thumbnails: 'GOAL COLLECT', 'POSEIDON'S RISING', 'SAHARA RICHES CASH COLLECT', '10000 REPEAT WINS', 'STARBURST XXXTREME', and '777 RUSH PEGASUS'. A small red question mark icon is visible in the bottom right corner of the screenshot.

## Stortingslimieten

### Stortingslimieten instellen

Je kunt een maximum stortingslimiet instellen die je kunt storten gedurende een dag, een week of een maand. Dit betekent dat je altijd controle hebt over jouw geld en het maximale bedrag dat je bereid bent uit te geven.

Dagelijkse stortingslimiet tot 2023-04-27 11:12

€ 100

Wekelijkse stortingslimiet tot 2023-05-03 11:12

€ 95000

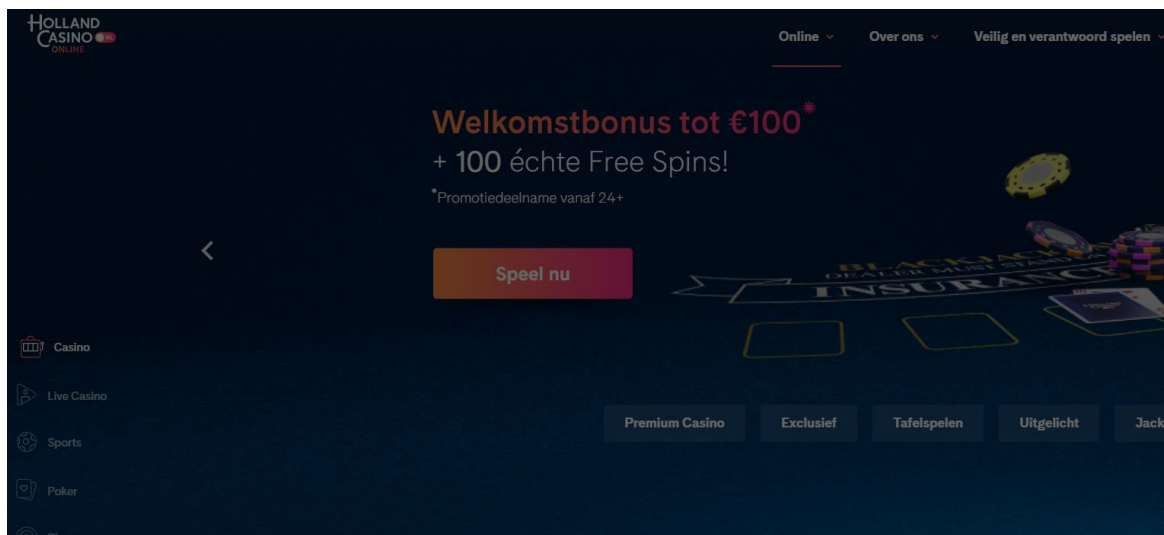
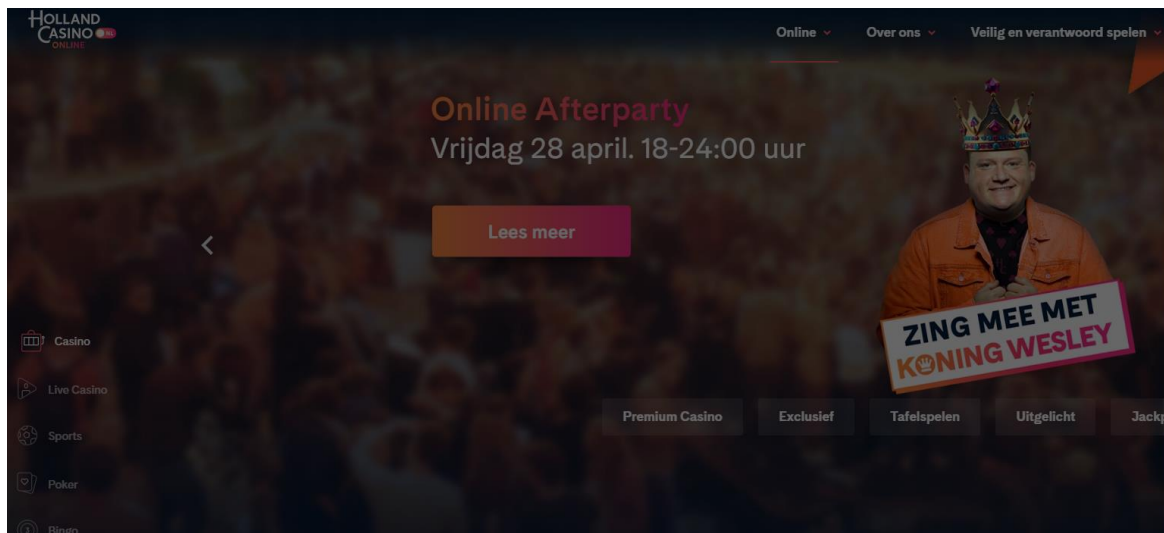
Maandelijks stortingslimiet tot 2023-05-26 11:12

€ 380000

**Bevestigen**

The sidebar menu contains the following items:

- Accountoverzicht
- Betalingen
- Bonussen en acties
- Geschiedenis
- Veilig & verantwoord spelen
  - Stortingslimieten
  - Automatische opnamelimiet
  - Inloglimieten
  - Time out
  - Zelfuitsluiting
  - Zelftest
- Inbox
- Uitloggen



## Automatische opnamelimiet

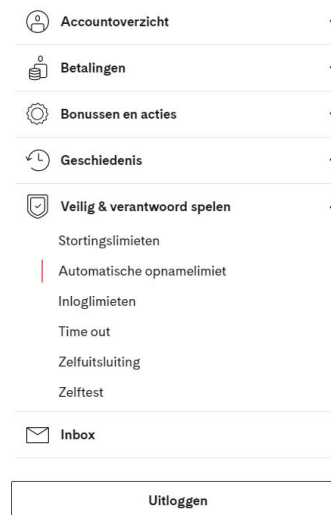
### Stel automatische opname limieten in

Je kunt een automatische opname instellen wanneer je saldo de limiet overschrijdt.

Automatische opnamelimiet (till 2100-01-01 01:00)

Saldo wat moet blijven staan (till 2100-01-01 01:00)

Bevestigen



## Inloglimieten

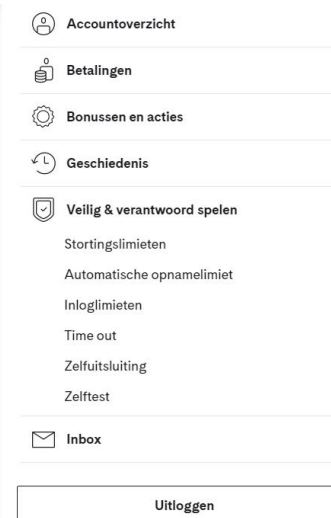
Je kunt een maximale inloglimiet instellen gedurende een dag, een week of een maand. Dit betekent dat je altijd controle hebt over de tijd dat je ingelogd bent op de site.

Dagelijkse inloglimiet

Wekelijkse inloglimiet

Maandelijks inloglimiet

Bevestigen



(TOTO)

**TOTO** SPORT CASINO LIVE CASINO

KLANTENSERVICE SPELUITLEG TOTO ZOMERVAKANTIE ACTIES VERANTWOORD SPELEN TOTO EXTRA € 50,00


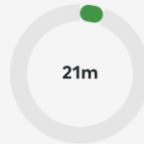

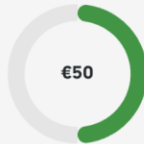
### MIJN ACCOUNT

- Wallet
- Inzet
- Bonus 5
- Profiel
- Transacties
- Verantwoord spelen
- Overzicht**
- Limieten
- Zelfuitsluiting
- Speelgedrag
- Speelplanner
- Berichten

Je bent ingelogd als:  
**Daantje**





### MIJN SPEELMIIETEN

Overzicht limieten ▾

 <p><b>Opwaardeerlimiet</b> €100 per dag 🕒 10u 29m tot reset</p>	 <p><b>Tijdslimiet</b> 6 uur per dag 🕒 8u 29m tot reset</p>	 <p><b>Verlieslimiet</b> €400 per maand 🕒 4d 10u 29m tot reset</p>	 <p><b>Walletlimiet</b> €100</p>
--	--	---	---

**MEER LIMIIETEN**

### SESSIE OVERZICHT

 <p>Winst / verlies <b>€0,00</b></p>	 <p>Wallet bij start <b>€50,00</b></p>
 <p>Ingezet <b>€0,00</b></p>	 <p>Speeltijd <b>00:06:26</b></p>

**MEER INFO**

## MIJN ACCOUNT

Wallet

Inzet

Bonus 5

Profiel

Transacties

Verantwoord spelen

Overzicht

Limieten

Zelfuitsluiting

Speelgedrag

Speelplanner

Berichten

## MIJN SPEELIMIETEN

Opwaardeerlimiet

Walletlimiet

Tijdslimiet

Verlieslimiet

Dagelijks opwaardeerlimiet

€ 0 / € 100

€ 100

Wekelijks opwaardeerlimiet

€

Maandelijks opwaardeerlimiet

€ 0 / € 100

€ 100

STEL LIMIET IN

## Opwaardeerlimiet

Bepaal het bedrag je wat je maximaal wil kunnen opwaarderen. Je kan dit instellen per dag, week of maand. Stel vast wat je maximaal wil uitgeven en vul dat in. Wij zorgen ervoor dat dit niet overschreden kan worden.

- Daglimiet: wordt elke dag gereset om 3.00u
- Weeklimiet: wordt gereset in de nacht van zondag op maandag
- Maandlimiet: wordt de 1e dan de maand gerest



## MIJN ACCOUNT

[Wallet](#)[Inzet](#)[Bonus 5](#)[Profiel](#)[Transacties](#)[Verantwoord spelen](#)[Overzicht](#)[Limieten](#)[Zelfuitsluiting](#)[Speelgedrag](#)[Speelplanner](#)[Berichten](#)

## MIJN SPEELLIMITEN

[Opwaardeerlimiet](#)**Walletlimiet**[Tijdslimiet](#)[Verlieslimiet](#)**Mijn walletlimiet**

€ 50 / € 100

**STEL LIMIET IN**

### Wallet limit

Bepaal hoeveel je maximaal bij TOTO in je wallet wil hebben staan als saldo om mee te spelen. Als je wint en over dit limiet heen gaat maken we het geld dat niet meer in je wallet past over naar jouw bankrekening.



## MIJN ACCOUNT

[Wallet](#)[Inzet](#)[Bonus 5](#)[Profiel](#)[Transacties](#)[Verantwoord spelen](#)[Overzicht](#)[Limieten](#)[Zelfuitsluiting](#)[Speelgedrag](#)[Speelplanner](#)[Berichten](#)

## MIJN SPEELLIMITEN

[Opwaardeerlimiet](#)[Walletlimiet](#)[Tijdslimiet](#)[Verlieslimiet](#)**Uren per dag**15 min / **6 uur****Uren per week****Uren per maand**[STEL LIMIET IN](#)

### Tijdslimiet


Stel het aantal uren in dat je per dag, week of maand ingelogd kan zijn en kan spelen. Is dit limiet bereikt kan je nog wel inloggen om geld uit je wallet op te nemen of resultaten van je sportweddenschappen te bekijken, maar je kan niet meer spelen voor geld.

- Daglimiet: wordt elke dag gereset om 1.00u
- Weeklimiet: wordt gereset in de nacht van zondag op maandag
- Maandlimiet: wordt de 1e dag van de maand gereset

## MIJN ACCOUNT

Wallet

Inzet

Bonus **7** 

Profiel

Transacties

**Verantwoord spelen** 

Overzicht

**Limieten**

Zelfuitsluiting

Speelgedrag

## MIJN SPEELLIMITEN

Opwaardeerlimiet

Walletlimiet

Tijdslimiet

**Verlieslimiet**

### Dagelijks verlieslimiet

€

### Wekelijks verlieslimiet

€

### Maandelijks verlieslimiet

€

**STEL LIMIET IN**

### Verlieslimiet

Met een verlieslimiet stel je in welk bedrag je bereid bent te verliezen in een dag, week of maand. Het gaat dan om geld dat je zelf gestort hebt. Winst wordt niet meegeteld. Bij het bereiken van je verlieslimiet kun je niet verder spelen. Voor jonge spelers stellen wij een verlieslimiet in van maximaal 400 per maand.

Deze limiet wordt elke dag gereset om 3.00u. De weeklimiet wordt gereset in de nacht van zondag op maandag en maandlimiet 1e dag van de maand.

(UNIBET)

SPORT CASINO LIVE CASINO BINGO POKER BLOG APPS PROMOTIES

- BANK +
- BONUSSEN 1 +
- GESCHIEDENIS +
- ACCOUNTBEHEER +
- VERANTWOORD SPELEN -
  - Verantwoord spelen >
  - Zelfevaluatie >
  - Stortingslimiet >
  - Verlieslimiet >
  - Saldolimiet >
  - Sessielimiet >
  - Sessie informatie >
  - Producten blokkeren >
  - Zelfuitsluiting >
- INSTELLINGEN +
- HULP & INFO +

Sabine Jansen  
Gebruikers-id: 122496531  
Laatste login: ma mei 01 15:28:15 CEST 2023

## JE STORTINGSLIMIET(EN)

Stortingslimiet(en) zijn onderdeel van het beleid voor Verantwoord Spelen. Ze helpen je om je uitgaven onder controle te houden door het maximale bedrag in te stellen dat je in een bepaalde periode kunt storten.

Hier kun je een stortingslimiet aanpassen, verwijderen of instellen.

### Jouw stortingslimiet(en) aanpassen

Bij het veranderen van een limiet worden meer beperkende limiet(en) onmiddellijk geactiveerd. Minder beperkende limiet(en) worden binnen 7 dagen toegepast.

[Meer informatie](#) +

## GEKOZEN LIMIET(EN)

Dagelijks

Stortingslimiet: € 100,00  
Resterend: € 0,00

**Bewerken**

Stel je stortingslimiet(en) in  
Ik wil niet meer storten dan:

€ 50 per: **30 DAGEN** **7 DAGEN** **24 UUR** **LIMIET INSTELLEN**

Informatie Unibet  
[Helpcentrum](#)   
Opmerking: de live chat is 24/7 beschikbaar.

- BANK +
- BONUSSEN 1 +
- GESCHIEDENIS +
- ACCOUNTBEHEER +
- VERANTWOORD SPELEN -
- Verantwoord spelen >
- Zelfevaluatie >
- Stortingslimiet >
- Verlieslimiet >
- Saldolimiet >
- Sessielimiet >
- Sessie informatie >
- Producten blokkeren >
- Zelfuitsluiting >

## SALDOLIMIET

Met de saldolimiet stel je in hoeveel geld je maximaal op je Unibet-rekening wil hebben staan.

Als je een bedrag wint waarmee je saldo boven de door jou ingestelde saldolimiet zou uitkomen, dan wordt de winst automatisch aan het einde van de dag naar je bankrekening overgemaakt. Op deze manier kom je niet in de verleiding om eventuele gemaakte winsten meteen weer te gebruiken.

Wanneer je een nieuwe, lagere limiet instelt, dan wordt deze wijziging direct doorgevoerd. Indien je de saldolimiet verhoogt, duurt het 7 dagen voordat de wijziging van kracht wordt.

[Hoe werkt het?](#) v

Saldolimiet

**€ 100,00**

[Bewerken](#)

---

Saldo van je account: € 70,00

Informatie Unibet  
[Helpcentrum](#)  
 Opmerking: de live chat is 24/7 beschikbaar.

Vergoedingslimiet  
Zakspelslimiet

Sessie informatie 15:57 CEST 00:06

GESCHIEDENIS +

ACCOUNTBEHEER +

VERANTWOORD SPELEN -

Verantwoord spelen >

Zelfevaluatie >

Stortingslimiet >

Verlieslimiet >

Saldolimiet >

Sessielimiet >

Sessie informatie >

Producten blokkeren >

Zelfuitsluiting >

INSTELLINGEN +

HULP & INFO +

Sabine Jansen  
Gebruikers-id: 122496531  
Laatste login: ma mei 01 15:28:15 CEST 2023

**Wat houdt de sessielimiet in?**

De sessielimiet bepaalt hoeveel uur per dag, per week en per maand je op onze site ingelogd kunt blijven. Als je de limiet bereikt, word je automatisch uitgelogd.

**Wanneer wordt de sessielimiet gereset?**

De daglimiet wordt elke dag om 00.00 uur gereset.  
De weeklimiet wordt elke maandag om 00.00 uur gereset.  
De maandlimiet wordt elke eerste dag van de maand om 00.00 uur gereset.

**De sessielimiet bijwerken**

Meer beperkende limieten worden onmiddellijk geactiveerd. Minder beperkende limieten hebben 7 dagen nodig om te worden geactiveerd. Bijvoorbeeld: Een speler stelt een minder beperkende sessielimiet in op 8 mei, de nieuw limiet zal dan actief worden op 15 mei.

Tijdperiode	Limiet	Resterende tijd
Dagelijks	4u	3u 14m

Maandelijks    Wekelijks    **Dagelijks**

Inlogtijd per dag

4 uur

**OPSLAAN**

Opmerking: de live chat is 24/7 beschikbaar.

(711)

**711 CASINO** LIVE CASINO PROMOTIES NL 69 Q DAAN1823 € 70,06 **STORTING** **UITLOGGEN**

16:34 Speelduur: 00:03:46 Laatste login: 10/5/2023 15:59

### Mijn limieten

Totaal saldo: **70,06 EUR** **STORTING**

- Transacties
  - Storting
  - Opname
  - Opnames in wacht
  - Overzicht transacties
- Mijn Account
- Promoties
  - Beschikbare bonussen
- Verantwoord Spelen
  - Mijn limieten**
  - Zelfuitsluiting

**Maximale storting**

**Per dag**  
Huidige limiet: **100,00 EUR** Resterende limiet: **100,00 EUR**  
Limiet veranderen in (EUR)  **Stel in**

**Per week**  
Huidige limiet: **geen limiet**  
Limiet veranderen in (EUR)  **Stel in**

**Per maand**  
Huidige limiet: **geen limiet**  
Limiet veranderen in (EUR)  **Stel in**

Limietvoorwaarden  
De stortingslimieten zijn gebaseerd op de kalenderperiodes in Nederland (dag, week, maand). Een verlaging van een limiet treedt direct in werking. Een verhoging van een limiet treedt in werking na één week. Het aftellen wordt opnieuw gestart bij iedere verhoging van de huidige limiet.  
Opmerking: Je moet steeds een stortingslimiet definiëren voor ten minste één van de beschikbare periodes.

**Maximale tijd**

**Maximale saldo**

**Verlieslimiet**

TOP GAMES

- MULTI 6 PLAYER
- Lightning Roulette
- Book of Dead
- Big Bass
- Starburst
- Crazy Time
- Gold Blitz

Chatten


711 CASINO LIVE CASINO PROMOTIES
NL 69
DAAN1823 € 70,06
STORTING
UITLOGGEN

16:35
Speelduur: 00:04:51
Laatste login: 10/5/2023 15:59


SPEEL IN  
LIVE CASINO

SPEEL NU

TOP GAMES



Multi6Player



Lightning Fortune

## Mijn limieten

Maximale storting

Maximale tijd

**Per dag**

Huidige limiet: **6u**

Resterende limiet: **5u 55m**

Uren	6	▼	min	0	▼	Stel in
------	---	---	-----	---	---	---------

**Per week**

Huidige limiet: **geen limiet**

Dagen	▼	Uren	▼	min	▼	Stel in
-------	---	------	---	-----	---	---------

**Per maand**

Huidige limiet: **geen limiet**

Dagen	▼	Uren	▼	min	▼	Stel in
-------	---	------	---	-----	---	---------

Limietvoorwaarden

Tijdslimieten zijn gebaseerd op de kalenderperiodes in Nederland (dag, week, maand). Een verlaging van een limiet treedt direct in werking. Een verhoging van een limiet treedt in werking na één week. Het aftellen wordt opnieuw gestart bij iedere verhoging van de huidige limiet.

Opmerking: Je moet een tijdslimiet definiëren voor ten minste één van de beschikbare perioden.


Maximale saldo

Verlieslimiet


SPEEL IN  
LIVE CASINO

SPEEL NU


TOP GAMES




Multi6Player




Lightning Fortune



Toon meer



Gold Blitz



7 Crazy Time

Chatten

Totaal saldo: 70,06 EUR

STORTING

Transacties

- Storting
- Opname
- Opnames in wacht
- Overzicht transacties

Mijn Account

Promoties

- Beschikbare bonussen

Verantwoord Spelen

- Zelfuitsluiting

Mijn limieten



711 CASINO LIVE CASINO PROMOTIES NL 63 Q DAAN1823 € 70,06 STORTING UITLOGGEN

16:40 Speelduur: 00:10:12 Laatste login: 10/5/2023 15:59

**Mijn limieten** ✕

Totaal saldo: **70,06 EUR** **STORTING**

- Transacties
  - Storting
  - Opname
  - Opnames in wacht
  - Overzicht transacties
- Mijn Account
- Promoties
  - Beschikbare bonussen
- Verantwoord Spelen
  - Mijn limieten**
  - Zelfuitsluiting

**Maximale storting** ▾

**Maximale tijd** ▾

**Maximale saldo** ▾

**Maximale saldo**

Huidige limiet: **100,00 EUR** Limiet veranderen in (EUR)  **Stel in**

Limietvoorwaarden

De saldolimiet kan niet lager zijn dan het minimale opnamebedrag. Van zodra je je saldolimiet overschrijdt, is het niet meer mogelijk om verder te spelen of bij te storten op je account. Een verlaging van een limiet treedt direct in werking. Een verhoging van een limiet treedt in werking na een week. Het aftellen wordt opnieuw gestart bij iedere verhoging van de huidige limiet.

Het verwijderen van de saldolimiet is niet toegestaan.

**Verlieslimiet** ▾

TOP GAMES

MULTI 6 PLAYER

Multi6Player

BOOK OF DEAD

BIG BASS

STARBURST

CRAZY TIME

GOLD BLITZ

Gold Blitz

40 LINES

Chatten

711 CASINO LIVE CASINO PROMOTIES
NL 69 Q DAANT1823 € 70,06
STORTING UITLOGGEN

16:44
Speelduur: 00:13:58
Laatste login: 10/5/2023 15:59

## €4 FREE



VOOR ALLE SPEL

CLAIM NU

\*BONUSVOORWAARDEN GELT

WAT KOST GOKKEN JOU? STORT

TOP GAMES

Multi6Player

### Mijn limieten

Totaal saldo: **70,06 EUR**

STORTING

- 🏠 **Transacties** ^
- Storting
- Opname
- Opnames in wacht
- Overzicht transacties
- 👤 **Mijn Account** v
- 🎁 **Promoties** ^
- Beschikbare bonussen
- 🔥 **Verantwoord Spelen** ^
- 📄 **Mijn limieten**
- Zelfuitsluiting

#### Mijn limieten

Maximale storting v

Maximale tijd v

Maximale saldo v

Verlieslimiet ^

**Per maand**

Huidige limiet: **750,00 EUR**

Resterende limiet: **720,06 EUR**

Limiet veranderen in (EUR)

Stel in

Limietvoorwaarden


De verliesmiet is gebaseerd op de kalenderperiode van een maand in Nederland.

Een verlaging van een limiet treedt direct in werking. Een verhoging van een limiet treedt in werking na één week. Het aftellen wordt opnieuw gestart bij iedere verhoging van de huidige limiet.


Voor jongvolwassenen geldt er een verplichte verlieslimiet.

Van 18 tot en met 20 jaar: €500 per kalendermaand


Van 21 tot en met 23 jaar: €750 per kalendermaand



Toon meer



Gold Blitz



40 LINES

Chatten

(BETCITY)

17:25 | Speelduur: 00:27:05

BETCITY SPORTSBOOK CASINO LIVE CASINO PROMOTIES SPEEL VERANTWOORD SPEEL SLIMMER

Totaal saldo: 70,07 EUR **STORTING**

**Limieten**

**Stortingslimiet**

**Dagelijks**  
Huidige limiet: 100,00 EUR  
Resterende limiet: 100,00 EUR  
Limiet veranderen in (EUR): 100 **Stel in**

**Wekelijks**  
Huidige limiet: geen limiet  
Limiet veranderen in (EUR) **Stel in**

**Maandelijks**  
Huidige limiet: geen limiet  
Limiet veranderen in (EUR) **Stel in**

**Beperkingsregels**  
Stortingslimieten zijn gebaseerd op kalenderperioden (dag, week, maand). Het instellen van een limiet voor de eerste keer, of het instellen van een strengere limiet wordt direct van kracht. Het limiet aanpassen naar een hoger limiet, of het verwijderen van een limiet zal na 7 dagen van kracht worden. Het aftellen wordt opnieuw gestart bij iedere configuratiewijziging. Opmerking: Je moet een stortlimiet definiëren voor ten minste één van de beschikbare perioden.  
Let op: je dagelijkse stortingslimiet mag niet hoger zijn dan 65.000 EUR.

Tijdslimiet  
Saldolimiet  
Verlieslimiet

**Kassa**  
Storting  
Opname  
Wachtende opnames  
Transacties

**Beloningen / promo**  
Bonus

**Mijn account**  
Spelgeschiedenis  
Speler details  
Geclaimde Bonussen  
Saldo details

**Verantwoord Spelen**  
Limieten  
Toegang  
Time-out

SPEEL NU

ROULETTE GATES OF OLYMPUS RANDOM WINNER 15 2 WIZARD OF WIZARDS CRAZY TIME SWEET BONNIE

## Limieten



Stortingslimiet



Tijdslimiet



### Dagelijks

Huidige limiet: **6u**  
Resterende limiet: **5u 31m**

Uren	min
6	0

Stel in

### Wekelijks

Huidige limiet: **geen limiet**

Dagen	Uren	min

Stel in

### Maandelijks

Huidige limiet: **geen limiet**

Dagen	Uren	min

Stel in

### Beperkingsregels

Sessielimieten zijn gebaseerd op kalender perioden (dag, week, maand). Het instellen van een limiet voor de eerste keer, of het instellen van een strenger limiet wordt direct van kracht. Het limiet aanpassen naar een hoger limiet, of het verwijderen van een limiet zal na 7 dagen van kracht worden. Het aftellen wordt opnieuw gestart bij iedere configuratiewijziging. Als u problemen ervaart om uw limieten te verhogen, neem dan contact op met onze klantenservice. Opmerking: Je moet een sessielimiet definiëren voor en minste één van de beschikbare perioden.

Saldolimiet



Verlieslimiet



## Limieten ✕

Stortingslimiet ▼

Tijdslimiet ▼

Saldolimiet ▲

**Saldolimiet**  
Huidige limiet: **100,00 EUR**

Limiet veranderen in (EUR)

**Beperkingsregels**

De maximale limiet op je balans kan niet lager zijn dan je minimale uitbetalingsbedrag. Als je limiet is overschreden, worden stortingen en weddenschappen niet meer geaccepteerd. Het instellen van een strenger limiet gaat gelijk van kracht. Het instellen van een hoger limiet zal na 7 dagen van kracht worden. Het aftellen wordt opnieuw gestart bij elke configuratiewijziging. Het verwijderen van de maximale balanslimiet is niet toegestaan.

Verlieslimiet ▼

## Limieten



Stortingslimiet



Tijdslimiet



Saldolimiet



Verlieslimiet



### Maandelijks

Huidige limiet: **geen limiet**

Limiet veranderen in (EUR)

Stel in

### Beperkingsregels

De verlieslimiet is gebaseerd op een kalendermaand. Je eerste instelling en strengere limieten zijn onmiddellijk van kracht, maar je limiet omhoog aanpassen duurt 7 dagen. Het aftellen begint opnieuw bij iedere wijziging.

(TOMBOLA)

saldo € 70,02 | 13:52 (00:03:27) | spelinfo >

**tombola** Dé grootste bingosite van Nederland! | bingo 90 jackpot € 3.597 | wallet: € 70,02

home • uitloggen • mijn account • hulp • winnaars • community • acties

storten > **Verantwoord Spelen**

- update persoonlijke gegevens >
- uitbetalen >
- betalingmethoden beheren >
- transactiesgeschiedenis >
- verantwoord spelen >

stortingslimiet >

afkoelen >

zelfuitsluiting >

tijdslimiet ▾

Hier kun je kiezen hoeveel tijd je per dag, week of maand op de tombola-website wilt doorbrengen.

Een dag loopt van middernacht tot de volgende dag middernacht. Een week loopt van maandag middernacht tot de daaropvolgende zondag 23:59:59 uur. Een maand loopt van middernacht op de eerste dag van de maand tot en met 23:59:59 op de laatste dag van de maand.

saldo € 70,01

bonus saldo € 0,01

aangevraagde uitbetaling € 0,00

Je huidige limiet is 6 uur per dag

Je hebt nog 4 uur en 57 minuten speeltijd over in de huidige dag

dagelijks	6 uren	▾
wekelijks	42 uren	▾
maandelijks	168 uren	▾

stel een tijdslimiet in

Als je ervoor kiest je limiet te verlagen, gaat dit onmiddellijk van kracht. Als je je limiet

storten > **Verantwoord Spelen**

- update persoonlijke gegevens >
- uitbetalen >
- betalingmethoden beheren >
- transactiesgeschiedenis >
- verantwoord spelen >

saldo

€ 70,01

bonus saldo

€ 0,01

aangevraagde uitbetaling

€ 0,00

**stortingslimiet** ▾

We willen dat je plezier ervaart bij het spelen op tombola.nl, we vinden het echter ook uitermate belangrijk dat je controle over je uitgaves behoudt. Stel een stortingslimiet in afhankelijk van hoeveel je je dagelijks, wekelijks of maandelijks kunt veroorloven. Deze limiet kan vervolgens op elk moment weer worden gewijzigd

Een dag loopt van middernacht tot de volgende dag middernacht. Een week loopt van maandag middernacht tot en met de daaropvolgende zondag 23:59:59 uur. Een maand loopt van middernacht op de eerste dag van de maand tot en met 23:59:59 op de laatste dag van de maand.

Er geldt een bovengrens van € 500 per week die voor iedereen geldt en niet kan worden overschreden.

Als je vragen hebt over het instellen van een limiet, neem dan contact op met ons vriendelijke klantenserviceteam door [hier](#) te klikken of door te bellen met 0800 0200 292 of 020 369 9099.

Je huidige stortingslimiet is: € 100,00 per dag

per dag  per week  per maand

Kies een nieuwe limiet

selecteer ▾

Stel een limiet in

Hou er rekening mee dat elke verhoging van de stortingslimiet pas na 7 dagen van kracht wordt, terwijl een verlaging ervan onmiddellijk in gang treedt.

afkoelen >

zelfuitsluiting >



storten > **Verantwoord Spelen**

update persoonlijke gegevens &gt;

uitbetalen &gt;

betalingsmethodes beheren &gt;

transactieschiedenis &gt;

verantwoord spelen &gt;

saldo

€ 70,01

bonus saldo

€ 0,01

aangevraagde uitbetaling

€ 0,00

stortingslimiet &gt;

afkoelen &gt;

zelfuitsluiting &gt;

tijdslimiet &gt;

walletlimiet &gt;

Hou er rekening mee dat elke verhoging van de walletlimiet pas na 7 dagen van kracht wordt, terwijl een verlaging ervan onmiddellijk in gang treedt.

Je huidige walletlimiet is: € 100,00

Kies een nieuwe limiet

€

Stel een limiet in

spel blokkeren &gt;



(BINGOAL)

Laatste login: 03/05/2023 om 14:21 Huidige sessie: 00:13:07 15:39:02 - (€70.00) - Overzicht - Uitloggen Tijd: 15:39:00

# B!NGOAL

SPORT WEDDEN - CASINO

SPORT LIVE CASINO MIJN ACCOUNT STORTING FAQ

HELP & CONTACT VERANTWOORD SPELEN

## ▼ Weddenschappen

Sport  
Casino geschiedenis

## ▼ Bonussen en promoties

Bonussen  
Freebets  
Verhoogde winsten  
Boost My Odds  
Promoties  
Casinotoernooien

## ▼ Rekening

Historiek  
Storting  
Opname

## ▼ Account

Website voorkeuren  
Persoonlijke gegevens

### Verantwoord spelen

Bingoal biedt in de eerste plaats een vorm van entertainment, in een veilige omgeving. We willen namelijk dat onze spelers plezier hebben op onze website, en vinden het essentieel om ervoor te zorgen dat dit zoveel mogelijk op een verantwoorde manier gebeurt. Hierbij adviseren we ook om de speler zelf inzicht te laten krijgen in zijn of haar speelgedrag, zodat hij of zij zoveel mogelijk controle houdt over zijn of haar speelgedrag. Tevens bieden wij (preventieve) interventies om samen met de speler te bekijken wat nodig is om het speelgedrag zoveel mogelijk onder controle te houden. Vanuit Bingoal vinden we het belangrijk om de speler zoveel mogelijk te behoeden voor mogelijke nadelige effecten als gevolg zijn of haar spel. We willen niet alleen preventief optreden, maar ook probleemgokkers een hart onder de riem steken en hen eraan herinneren dat zij er niet alleen voor staan. Er zijn steeds mensen waarop zij kunnen rekenen.

Om ervoor te zorgen dat onze spelers een leuke ervaring hebben op onze website hebben wij een uitgebreid verslavingspreventiebeleid opgesteld. Hieronder volgen enkele belangrijke punten en hulpmiddelen uit ons beleid.

### Toegangsleeftijd

Het is in Nederland niet toegestaan om deel te nemen aan kansspelen wanneer je onder de 18 jaar bent en wordt er daarom bij inschrijving op onze website gecontroleerd of de speler ouder is dan 18 jaar. Spelers tussen de 18 en 24 jaar (ook wel jongvolwassenen genoemd) krijgen bij ons extra toezicht omdat uit onderzoek heeft gebleken dat zij over een groter risico op onmatige deelname aan kansspelverslaving beschikken.

### Interventies

Om het spelen zo leuk en verantwoord mogelijk te houden maken wij vanuit Bingoal gebruik van een aantal interventies, mocht dat nodig zijn. Deze interventies zijn gericht op het beschermen van de speler en hebben betrekking op het inzicht geven in speelgedrag, het adviseren en mogelijk aanpassen van speellimieten, tijdelijke of permanente uitsluiting en verwijzing naar deskundige zorginstanties. Wij vinden het belangrijk om zo goed mogelijk te zorgen voor onze spelers.

Hieronder kunt u informatie vinden betreffende bovengenoemde interventies:

- Te allen tijde heeft u inzicht in uw speelgedrag, o.a. met betrekking tot uw:
  - Saldo
  - Saldo bij aanmelding
  - Totale inzet sinds de laatste aanmelding
  - Totale winst
  - Overzicht transacties afgelopen 90 dagen
- Wij adviseren u om zelf inzicht te krijgen in uw speelgedrag,
- Het aanpassen van uw speellimieten
- Wij kunnen uw limieten aanpassen, om u als speler zo goed mogelijk te beschermen tegen de mogelijke risico's van online kansspelen;
- Wij kunnen (tijdelijke) uitsluiting adviseren;

## Bepaal uw limieten en beperkingen

Wij bieden u verschillende mogelijkheden aan zodat u enkel met geld speelt dat u eventueel kunt missen.

- **Speelgedrag beperken:** U kan ervoor kiezen om een beperking in te lassen voor een bepaald onderdeel van de website van Bingoal. U kan dan voor de geselecteerde periode naar keuze geen weddenschappen meer plaatsen op dit onderdeel. Alle functies van de website blijven beschikbaar voor u behalve het onderdeel waarvoor u uzelf een beperking oplegde.
- **Wekelijkse stortingslimiet:** U kunt ervoor kiezen om uw wekelijkse stortingslimiet aan te passen. Een verlaging van uw stortingslimiet zal direct uitgevoerd worden en een verhoging zal een duurtijd van 7 dagen hebben.
- **Balanslimiet aanpassen:** U kunt ervoor kiezen om uw maximum saldo voor uw spelersrekening te beperken. Indien u het ingegeven maximum saldo overschrijdt, zal het overschreden bedrag automatisch naar uw bankrekening worden overgeschreven. Een verlaging van uw balanslimiet zal direct uitgevoerd worden en een verhoging zal een duurtijd van 7 dagen hebben.
- **Sessielimiet aanpassen:** U kunt ervoor kiezen een wekelijkse toegangsduur tot de website in minuten te bepalen. Indien u de gekozen wekelijkse toegangsduur overschrijdt, zal u automatisch uitgelogd worden en zal u niet meer kunnen inloggen tot de volgende week. Een verlaging van uw sessielimiet zal direct uitgevoerd worden en een verhoging zal een duurtijd van 7 dagen hebben.

Onder aan deze pagina vindt u meer informatie over de verschillende tools en het instellen van deze limieten en beperkingen.

Neem zeker contact op met onze [klantenservice](#) indien u hulp nodig heeft met het instellen van limieten en/of beperkingen en natuurlijk voor alle overige vragen. Wij staan voor u klaar.

## Vrijwillig toegangsverbod - Cool off periode

Wij bieden u de mogelijkheid om uzelf in te schrijven voor een cooling off periode voor een bepaald onderdeel van de website; sportweddenschappen en/of casino voor een periode van 1 dag, 7 dagen, 30 of 90 dagen. Na afloop van de cooling-off periode kunt u weer gebruikt maken van alle voorzieningen op de website. Indien wenselijk, kunnen we hierover natuurlijk altijd even vrijblijvend contact hebben wanneer de cooling off periode gaat aflopen.

## Test - Gokt u te veel?

Er zijn verschillende zelftests die u anoniem kunt doen om uzelf inzicht te geven in uw speelgedrag. Hieronder 8 korte vragen die kunnen beoordelen wat uw risicoprofiel is. Indien u 4 keer of meer "juist" hebt geantwoord, dan kan dit wijzen op een probleem en een verhoogd risico op gokverslaving.

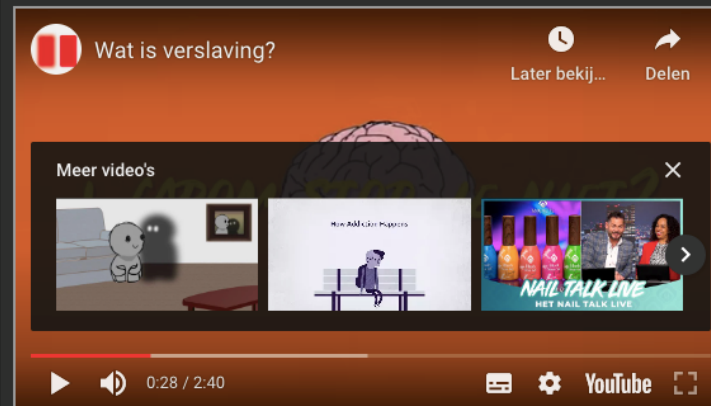
1. Soms voel ik mij schuldig over mijn gokgedrag. JUIST/FOUT?
2. Als ik er over nadenk, heeft gokken mij al eens moeilijkheden opgeleverd. JUIST/FOUT?
3. Regelmatig merk ik dat al mijn geld op is als ik stop met gokken. JUIST/FOUT?
4. Vaak heb ik de neiging opnieuw te gaan gokken, om zo het geld terug te winnen dat ik eerder verloren heb. JUIST/FOUT?
5. Ja, ik heb in het verleden wel eens kritiek gekregen over mijn gokgedrag. JUIST/FOUT?
6. Ja, ik heb al eens geprobeerd geld te winnen om schulden te betalen. JUIST/FOUT?
7. Soms voel ik mij na het gokken gespannen of neerslachtig. JUIST/FOUT?
8. Soms denk ik dat het beter is om niet aan anderen, vooral niet aan mijn familie, te vertellen hoeveel tijd en geld ik spendeer aan gokken. JUIST/FOUT?

Ook zijn er online gratis en anonieme mogelijkheden om uw risicoprofiel te bepalen. [Hieronder](#)

- Speel uw volledige winst niet op;
- Neem regelmatig een pauze, bijvoorbeeld om even iets anders te doen zoals een film te kijken of te sporten

Tijd:  
15:43:27

## Verslaving - Wanneer bent u verslaafd?



Gokverslaafd wordt u niet van de ene dag op de andere. U krijgt het langzamerhand steeds moeilijker om het gokduiveltje onder controle te houden. In het begin ervaart u spelen als een leuk tijdverdrijf. Al snel hebt u steeds meer geld nodig om te gokken en besteedt u er meer tijd aan. Geleend geld moet terugbetaald worden en familie en vrienden moeten wijken voor het gokken. Hoewel u het niet onmiddellijk merkt, wordt u er afhankelijk van en wordt het een obsessie. Ook al krijgt u er al eens een opmerking over, toch doet u voort. Maar u kunt uw verloren geld niet terugwinnen! Gokken wordt uw enige interessepunt. Het spel isoleert u van de buitenwereld en veroorzaakt problemen (financieel, gezondheid). U verliest uw levenslust. Pathologisch gokken werd door de Wereld Gezondheidsorganisatie erkend als ziekte in 1980.

## Vraag tijdig voor Hulp

Wanneer u hulp denkt nodig te hebben kunt u altijd contact opnemen met onze klantenservice met gebruik van het [contact formulier](#) of onze expert op het gebied van verslaving e-mailen via [verslavingspreventie@bingoal.nl](mailto:verslavingspreventie@bingoal.nl). Zij kunnen u adviseren over ons spelaanbod, het instellen van uw limieten en uw speelgedrag.

Daarnaast bestaan er talloze organisaties waarmee u anoniem contact mee kunt opnemen om uw verhaal kwijt te kunnen en hulp inschakelen.

### LoketKansspel

Telefoonnummer: 0800-24 000 22

Whatsapp: 06-598 183 31

Livechat via website [www.loketkansspel.nl](http://www.loketkansspel.nl)

## Vraag tijdig voor Hulp

Wanneer u hulp denkt nodig te hebben kunt u altijd contact opnemen met onze klantenservice met gebruik van het [contact formulier](#) of onze expert op het gebied van verslaving e-mailen via [verslavingspreventie@bingoal.nl](mailto:verslavingspreventie@bingoal.nl). Zij kunnen u adviseren over ons spelaanbod, het instellen van uw limieten en uw speelgedrag.

Daarnaast bestaan er talloze organisaties waarmee u anoniem contact mee kunt opnemen om uw verhaal kwijt te kunnen en hulp inschakelen.

### LoketKansspel

Telefoonnummer: 0800-24 000 22

Whatsapp: 06-598 183 31

Livechat via website [www.loketkansspel.nl](http://www.loketkansspel.nl)

### Anonieme Gokkers Omgeving Gokkers (AGOGG)

telefoonnummer: 0800-2277722

e-mail: [info@agog.nl](mailto:info@agog.nl)

website: [www.agog.nl](http://www.agog.nl)

### Gamblers Anonymous (GA)

telefoonnummer: 06-19009596

e-mail: [info@gamblersanonymous.nl](mailto:info@gamblersanonymous.nl)

website: <http://www.gamblersanonymous.nl>

### Centrum voor Verantwoord spelen

Telefoonnummer: 06 - 41622869

e-mail: [info@centrumvoorverantwoordspelen.nl](mailto:info@centrumvoorverantwoordspelen.nl)

website: <https://www.centrumvoorverantwoordspelen.nl/support/>

### Speel Bewust

Telefoonnummer: 0800 - 3701503

e-mail: [speelbewust@hands24x7.nl](mailto:speelbewust@hands24x7.nl)

website: <https://www.speelbewust.nl>

## Vertegenwoordiger Kansspelverslaving

Sander Bax is aangewezen als vertegenwoordiger kansspelverslaving voor Bingoal en is over dit onderwerp bereikbaar voor de Kansspelautoriteit en andere in Nederland werkzame organisaties via: [verslavingspreventie@bingoal.nl](mailto:verslavingspreventie@bingoal.nl)

## CRUKS (Centraal Register Uitsluiting Kansspelen)

Wanneer u van uzelf vindt dat u moet worden beschermd tegen de mogelijke gevaren van gokverslaving, kunt u een toegangsverbod aanvragen in het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (CRUKS), dat kan via deze link: <https://cruksregister.nl/>

Uw toegang wordt voor een periode van minimaal 6 maanden ingang gezet en geldt voor de volgende speelgelegenheden:

- Online casino's met een vergunning van de Kansspelautoriteit;
- Alle vestigingen van Holland Casino;
- Alle speelautomatenhallen in Nederland.

Meer informatie vindt u op de website van de Kansspelautoriteit: <https://kansspelautoriteit.nl/veilig-spelen/gokproblemen/inschrijven-cruks/>

Tijd:  
15:43:48

### Cooling-off

U kan ervoor kiezen om een beperking in te lassen voor een bepaald onderdeel van de website. U kan dan voor de geselecteerde periode naar keuze niet meer deelnemen aan de kansspelen op dit onderdeel. Alle functies van de website blijven beschikbaar voor u behalve het onderdeel waarvoor u uzelf een beperking oplegde. Selecteer hieronder één of meerdere onderdelen waarvoor u een beperking wenst in te stellen en duid daarna een restrictieperiode aan.

**Let op:** het instellen van een beperking is onomkeerbaar. Van zodra de beperking is geactiveerd, zal u moeten wachten tot de ingestelde periode is afgelopen voor u opnieuw kan deelnemen aan kansspelen op dat onderdeel van de website. U kunt nog steeds e-mails ontvangen nadat u een beperking heeft ingesteld. Indien u geen mails wenst te ontvangen, kunt u uw voorkeuren aanpassen via "Persoonlijke gegevens" of ons contacteren.

Onderdeel	Status	Gesloten tot	Acties
Sport & live	Open	-	<input type="button" value="Stel een beperking in"/>
Live	Open	-	<input type="button" value="Stel een beperking in"/>
Casino	Open	-	<input type="button" value="Stel een beperking in"/>
Storten	Open	-	<input type="button" value="Stel een beperking in"/>

### Account uitschakelen

U heeft de mogelijkheid om uw account te sluiten. Laat ons zeker weten waarom u Bingoal wenst te verlaten. Uw mening is belangrijk voor ons en stelt ons in staat om onze diensten te verbeteren. Opgelet! Gelieve rekening te houden met de onderstaande elementen voor uw overgaat tot het sluiten van uw account:

- U zult niet meer kunnen inloggen met uw account
- Al uw lopende weddenschappen zullen normaal verwerkt worden
- Het saldo van uw account blijft ongewijzigd staan. Contacteer ons indien u dit wenst af te halen
- Na het sluiten van uw account zal u slechts 30 dagen later een nieuw account kunnen aanmaken
- Al uw actieve bonussen, promoties en aanbiedingen zullen vervallen

### Wekelijkse stortingslimiet aanpassen

Uw huidige wekelijkse stortingslimiet is: €100,00

Indien u deze stortingslimiet wenst aan te passen, vul dan hieronder de gewenste limiet in en klik op bevestigen.

### Wekelijkse stortingslimiet aanpassen

Uw huidige wekelijkse stortingslimiet is: €100,00

Indien u deze stortingslimiet wenst aan te passen, vul dan hieronder de gewenste limiet in en klik op bevestigen. Een verlaging zal direct uitgevoerd worden, een nieuwe verhoging zal een duurtijd hebben van 7 dagen en zal bepaalde formaliteiten inhouden. U ontvangt een bericht van zodra de limietverhoging goedgekeurd is.

Opgelet: Getallen na de komma worden niet in rekening genomen en uw gekozen limiet dient groter dan €10 te zijn.

Voor jongvolwassenen (tot 24 jaar) geldt een maximum wekelijkse stortingslimiet van €100. Voor spelers vanaf 24 jaar geldt een maximum wekelijkse stortingslimiet van €40.000. Wilt u meer kunnen storten? Doe dan een aanvraag met bron van middelen via [compliance@bingoal.nl](mailto:compliance@bingoal.nl).

De stortingslimiet van €100 per week bij jongvolwassenen is een maximumlimiet tot 24 jaar. Vanaf 24 jaar kan deze verhoogd worden.

Wekelijkse stortingslimiet:

Bevestigen

### Balanslimiet aanpassen

Uw huidige balanslimiet is €100,00

Kies het maximum saldo voor uw spelersrekening. Indien u het ingegeven maximum saldo overschrijdt, zal het overschreden bedrag automatisch naar uw bankrekening worden overgeschreven. Een verlaging van uw balanslimiet zal direct uitgevoerd worden, een verhoging zal een duurtijd van 7 dagen hebben.

Balanslimiet:

Bevestigen

### Uw huidige maximale wekelijkse toegangsduur aanpassen

Uw huidige maximale wekelijkse toegangsduur is 1d 18u 00m

Kies uw wekelijkse toegangsduur tot de website in minuten. Indien u de gekozen wekelijkse toegangsduur overschrijdt, zal u automatisch uitgelogd worden en niet meer kunnen inloggen. Een verlaging van deze limiet treedt meteen in werking, een verhoging treedt pas in werking na 7 dagen.

Maximale wekelijkse toegangsduur (in uren):



(KANSINO)

**KANSINO** Voer het spel of de provider in die je zoekt

Casino Live Casino Favorieten

Profiel Spelgeschiedenis Transacties **Verantwoord Spelen** Speelgedrag

### Verplichte Limieten

Beheer je limieten

#### Stortingslimiet

Stel het bedrag in waarmee je je saldo maximaal wilt opwaarderen binnen een bepaalde periode.

DAG WEEK MAAND

Actief: €50.00 €50.00  
Verander actief limiet

Bevestigen

Als een limiet is ingesteld voor verschillende tijdsperioden, wordt de eerste te bereiken limiet geactiveerd.

Limieten

Dagelijks €50.00 €0.00 gebruikt

#### Sessie limiet

Stel het aantal uren in dat je kan inloggen om te spelen per geselecteerde periode.

DAG

Actief: 1hrs 06 : 00  
Verander actief limiet

Bevestigen

Als een limiet is ingesteld voor verschillende tijdsperioden, wordt de eerste te bereiken limiet geactiveerd.

Limieten

Dagelijks 1hrs 0 minuten gebruikt

#### Maximum saldo

Stel het maximale saldo in dat je op je account wilt houden. Dit betekent dat alle winsten die je boven dit bedrag maakt, moeten worden uitbetaald wanneer je uitlogt. Zodra je uitlogt, vragen we je om de winst boven het ingestelde bedrag uit te betalen.

Actief: €50.00 €50.00  
Verander actief limiet

Bevestigen

Als een limiet is ingesteld voor verschillende tijdsperioden, wordt de eerste te bereiken limiet geactiveerd.

Limieten

Maximum €50.00 €50.00 gebruikt

### Optionele Limieten

Beheer je limieten

#### Verlieslimiet





\*Als je je limiet verhoogt, moet je er rekening mee houden dat er een afkoelingsperiode van 7 dagen wordt toegepast.

\*Als je je limiet verhoogt, moet je er rekening mee houden dat er een afkoelingsperiode van 7 dagen wordt toegepast.

\*Als je je limiet verhoogt, moet je er rekening mee houden dat er een afkoelingsperiode van 7 dagen wordt toegepast.

### Optionele Limieten

Beheer je limieten

#### Verlieslimiet

Houd controle over hoeveel je maximaal verliest binnen een bepaalde periode.

MAAND

Actief: €25.00

€25.00

Verander actief limiet

Bevestigen

Als een limiet is ingesteld voor verschillende tijdsperiodes, wordt de eerste te bereiken limiet geactiveerd

#### Limieten

Maandelijks

€25.00

€50.00 gebruikt

#### Reality check

Tijd uit het oog aan het verliezen? Stel een tijdherinnering in voor jezelf en heb meer controle over de hoeveelheid tijd die je speelt.

Inactief limiet

Hrs Mins

Bevestigen

(BET365)

Sessie 01:13 Vergunninghouder Kansspelautoriteit

Sport Casino Live Casino Spellen Poker Extra Verantwoord gokken Help

**bet365** Sport Live wedden Mijn overzicht €70,00 Storten

### Gokinstellingen

- Mijn activiteiten
- Accountlimieten
- Time-out
- Zelfuitsluiting
- Account sluiten
- Activiteitswaarschuwingen

### Mijn activiteiten

7 dagen 30 dagen 12 maanden

Deze gegevens tonen de transacties tot en met 24/06/2023 CET middernacht, met uitzondering van de details met betrekking tot stortingslimieten, die live worden weergegeven.

#### Winst/verlies ⓘ

€0

Je totale uitbetaling met aftrek van je totale inzet 18e jun - 24e jun

Er zijn geen gegevens voor de geselecteerde periode.

#### Netto-stortingen ⓘ

€0

Het totale bedrag dat je gestort hebt minus het totale bedrag dat je hebt opgenomen 18e jun - 24e jun

Totaal stortingsbedrag	Totaal opnamebedrag
€0	€0

#### Stortingslimieten Wijzigen

Stel een limiet in voor het bedrag dat je kunt storten

24 uur €100 Limiet	7 dagen Geen limieten ingesteld	30 dagen Geen limieten ingesteld
€0		

Stel een limiet in voor het bedrag dat je kunt storten

24 uur €100 Limiet	7 dagen Geen limieten ingesteld	30 dagen Geen limieten ingesteld
		

**Bedrag ingezet** ⓘ 18e jun - 24e jun

Er zijn geen gegevens voor de geselecteerde periode.

**Speeltijd** ⓘ **Od Ou Om**  
18e jun - 24e jun

Er zijn geen gegevens voor de geselecteerde periode.

**Activiteitswaarschuwingen** [Wijzigen](#)

Een herinnering aan de tijdsduur dat je ingelogd bent geweest

Herinner mij iedere:

**Geen waarschuwing**

**Tijdstip weddenschap geplaatst** ⓘ 18e jun - 24e jun

Er zijn geen gegevens voor de geselecteerde periode.

## Gokinstellingen

[Mijn activiteiten](#)**[Accountlimieten](#)**[Time-out](#)[Zelfuitsluiting](#)[Account sluiten](#)[Activiteitswaarschuwingen](#)

## Accountlimieten

We bieden een scala aan opties met betrekking tot verantwoord gokken. Hiermee kun je zelf instellen hoeveel je kunt storten en hoe lang je wilt kunnen spelen in een bepaalde periode. Ook kun je instellen dat bepaalde bedragen automatisch voor je worden opgenomen als je saldo een bepaalde waarde bereikt.

bet365 biedt deze limieten aan om te garanderen dat spelers toegang hebben tot hulpmiddelen die kunnen helpen bij het in de hand houden van hun gokgedrag. We beoordelen accountlimieten om veranderingen in het gedrag van klanten te identificeren en om klanten te helpen indien er reden is tot zorg.

## Stortingslimieten

Deze optie stelt je in staat een limiet in te stellen voor het totale bedrag dat je online op je account kunt storten gedurende een periode van 24 uur, 7 dagen en/of 30 dagen.

Je kunt op ieder moment strengere bedragen instellen, maar een versoepeling gaat pas 7 dagen na de aanvraag in. De medewerkers van onze klantenservice kunnen je meer informatie verschaffen, maar zij zijn niet gemachtigd om je limieten aan te passen.

## Je huidige stortingslimieten zijn:

24 uur ⓘ €100,00

7 dagen ⓘ **Geen limieten ingesteld**30 dagen ⓘ **Geen limieten ingesteld**[Wijzig](#)

### Sessielimieten

Je kunt ervoor kiezen om een limiet in te stellen voor de totale tijdsduur tijdens welke je ingelogd mag zijn op een kalenderdag, of in een week of maand (CET/CEST).

Je kunt op ieder moment strengere bedragen instellen, maar een versoepeling gaat pas 7 dagen na de aanvraag in.

#### Je huidige sessielimieten zijn:

Dagelijks ⓘ **30 minuten**

Wekelijks ⓘ **Geen limieten ingesteld**

Maandelijks ⓘ **Geen limieten ingesteld**

Wijzig

### Maximaal saldo

Indien je accountsaldo de door jou gekozen waarde overschrijdt (bijvoorbeeld door het ontvangen van een uitbetaling voor een weddenschap), wordt er indien mogelijk automatisch een geldopname in gang gezet voor het bedrag boven het maximale saldo dat je hebt ingesteld.

Je kunt op ieder moment een strenger bedrag instellen, maar een versoepeling gaat pas 7 dagen na de aanvraag in. De medewerkers van onze klantenservice kunnen je meer informatie verschaffen, maar zij zijn niet gemachtigd om je limieten aan te passen.

#### Je huidige maximale saldo is:

€100,00 ⓘ

Wijzig

## BIJLAGE 3 – MINIMUM EN MAXIMUM LIMIETEN

---

Op de volgende pagina's staat weergegeven wat de minimum en maximum in te vullen waarden zijn voor de limieten, voor de verschillende kanspelaanbieders.

## TIJDSLIMIET

Aanbieder	Holland Casino	Toto	Unibet	711	Betcity
<b>Eenheid en periode</b>	Uren per dag	Keuze voor uren per dag óf week óf maand (standaard dag)	Keuze voor uren per dag óf week óf maand (standaard dag)	Keuze voor uren en minuten per dag én week én maand (standaard dag)	Keuze voor uren en minuten per dag én week én maand (standaard dag)
<b>Architecture</b>	Open invulveld	Open invulveld	Keuze tussen vier mogelijkheden	Drop-down voor uren met 24 mogelijkheden (0-23) en drop-down voor minuten met 50 mogelijkheden (10-60)	Drop-down voor uren met 14 mogelijkheden
<b>Minimale limiet</b>	1 minuut per dag 1 minuut per week 1 minuut per maand	1 uur per dag 1 uur per week 1 uur per maand	4 uur per dag 16 uur per week 100 uur per maand	10 minuten per dag 10 minuten per week 10 min per maand	5 minuten per dag 5 minuten per week 5 minuten per maand
<b>Maximale limiet</b>	8 uur per dag 56 uur per week 224 uur per maand	8 uur per dag 56 uur per week* 248 uur per maand*	16 uur per dag 100 uur per week 300 uur per maand	12 uur per dag 2 dagen en 2 uur per week (= 50 uur per week) 6 dagen en 6 uur per maand (150 uur per maand)	23 uur en 60 min per dag 6 dagen, 23 uur en 59 min per week 30 dagen, 23 uur en 60 min per maand (= in principe alles)

Aanbieder	Tombola	Bingoal	Kansino	Bet 365	-
<b>Eenheid en periode</b>	Uren per dag óf week óf maand	Uren per week	Uren en minuten per dag	Keuze voor uren per dag óf week óf maand	
<b>Architecture</b>	Drop-down voor uren met 8 mogelijkheden	Open invulveld	Open invulveld	Drop-down voor periode (dag/week/maand) en aantal uren met 6 mogelijkheden	
<b>Minimale limiet</b>	1 uur per dag 7 uur per week 28 uur per maand	1 uur per week**	1 uur en 1 min per dag 24 uur per week 24 uur per maand	30 minuten per dag 5 uur per week 12 uur per maand	
<b>Maximale limiet</b>	8 uur per dag 56 uur per week 224 uur per maand	126 uur per week	8 uur per dag 56 uur per week 240 uur per maand	12 uur per dag 100 uur per week 500 uur per maand	

Alle tekst in het grijs betekent dat het niet voorkwam in het limietenscherf tijdens de aanmeldprocedure, maar wel in het dashboard.

\* Dit komt vanuit het dashboard, want in de aanmeldprocedure leek de maximale tijdslijmiet 8 uur te zijn, zowel voor dag, week, als maand.

\*\* Bingoal hanteert enkel limieten per week.



## STORTINGSLIMIET

Aanbieder	Holland Casino	Toto	Unibet	711	Betcity
<b>Eenheid en periode</b>	Euro per dag	Keuze voor uren per dag óf week óf maand (standaard dag)	Keuze voor euro per dag óf week óf maand (standaard dag)	Keuze voor euro per dag én week én maand (standaard dag)	Keuze voor euro per dag én week én maand (standaard dag)
<b>Architecture</b>	Open invulveld	Open invulveld	Keuze tussen drie bedragen en mogelijk om zelf een bedrag in te vullen	Drop-down voor periode en open invulveld voor bedrag	Drop-down voor periode en open invulveld voor bedrag
<b>Minimale limiet</b>	10 euro per dag 10 euro per week 10 euro per maand	5 euro per dag 5 euro per week 5 euro per maand	5 euro per dag 5 euro per week 5 euro per maand	10 euro per dag 10 euro per week 10 euro per maand	5 euro per dag 5 euro per week 5 euro per maand
<b>Maximale limiet</b>	15.000 euro per dag 95.000 euro per week 380.000 euro per maand	15.000 euro per dag 99.999 euro per week 99.999 euro per maand	15.000 per dag 99.999 per week 99.999 per maand**	25.000 euro per dag 50.000 euro per week 100.000 euro per maand	65.000 euro per dag 65.000 euro per week 65.000 euro per maand

<b>Aanbieder</b>	<b>Tombola</b>	<b>Bingoal</b>	<b>Kansino</b>	<b>Bet 365</b>	<b>-</b>
<b>Eenheid en periode</b>	Euro per dag óf week óf maand	Euro per week	Euro per dag	Keuze voor euro per dag óf week óf maand	
<b>Architecture</b>	Drop-down met 8 bedragen en mogelijk om zelf een bedrag in te vullen	Open invulveld	Open invulveld	Drop-down voor periode (dag/week/maand) en open invulveld voor bedrag	
<b>Minimale limiet</b>	10 euro per dag 10 euro per week 10 euro per maand	10 euro per week*	10 euro per dag 10 euro per week 10 euro per maand	5 euro per dag 5 euro per week 5 euro per maand	
<b>Maximale limiet</b>	500 euro per dag** 500 euro per week 2.500 euro per maand	40.000 euro per week	20.000 euro per dag 100.000 euro per week 1.000.000 euro per maand	60.000 euro per dag 60.000 euro per week 60.000 euro per maand	

\* Bingoal hanteert enkel limieten per week.

\*\*De uren per dag – week – en maand zijn gekoppeld. Weekuren zijn altijd 7 keer de dagelijkse uren, en maandelijks uren 28 keer de daguren.

## WALLETLIMIET

Aanbieder	Holland Casino	Toto	Unibet	711	Betcity
<b>Eenheid en periode</b>	Euro per dag	Keuze voor euro per dag óf week óf maand (standaard dag)	Keuze voor euro per dag óf week óf maand (standaard dag)	Keuze voor euro per dag én week én maand (standaard dag)	Keuze voor euro per dag én week én maand (standaard dag)
<b>Architecture</b>	Open invulveld, maar na invullen stortingslimiet verschijnt een bedrag	Open invulveld	Keuze tussen drie bedragen en mogelijk om zelf een bedrag in te vullen	Drop-down voor periode en open invulveld voor bedrag	Drop-down voor periode en open invulveld voor bedrag
<b>Minimale limiet</b>	50 euro	5 euro	1 euro	20 euro	5 euro
<b>Maximale limiet</b>	99.999 euro	99.999 euro	99.999 euro	500.000 euro	99.999 euro
Aanbieder	Tombola	Bingoal	Kansino	Bet 365	-
<b>Eenheid en periode</b>	Euro per dag óf week óf maand	Euro per week	Euro per dag	Keuze voor euro per dag óf week óf maand	
<b>Architecture</b>	Drop-down met 8 bedragen en mogelijk om zelf een bedrag in te vullen	Open invulveld	Open invulveld	Drop-down voor periode (dag/week/maand) en open invulveld voor bedrag	
<b>Minimale limiet</b>	10 euro	10 euro	10 euro	5 euro	
<b>Maximale limiet</b>	10.000 euro	200.000 euro	20.000 euro	100.000 euro	