Kansspelautoriteit

Monitoringsrapportage online kansspelen

Najaar 2023

Inhoudsopgave

Inleiding & samenvatting belangrijkste resultaten 3

1 Vergunningen 6

2 Omvang van de markt 7

2.1 Brutospelresultaat 7
2.2 Spelersaccounts en spelers 9

3 Kanalisatie 13

3.1 In termen van spelers 13
3.2 In termen van BSR 16

4 Speelgedrag 17

4.1 Gemiddeld verlies van spelers 17

5 Verslaving en verslavingspreventie 19

5.1 Verslavingscijfers 19
5.2 Centraal Register Uitsluiting Kansspelen 19
5.3 Loket Kansspel 22

6 Reclame 24

6.1 Reclame op televisie 24
6.2 Buitenreclame 25
6.3 Online reclame 26
6.4 Berichten op Facebook, Instagram en Twitter 27

Inleiding & samenvatting belangrijkste resultaten

Op 1 oktober 2021 opende de Nederlandse markt voor online kansspelen. Deze monitoringsrapportage schetst de huidige stand van zaken op de online kansspelmarkt. De monitoringsrapportage verschijnt halfjaarlijks; dit is de vijfde editie.

In de monitoringsrapportage worden steeds de meest recente beschikbare cijfers gebruikt. In de meeste gevallen is dat de stand van zaken per 31 juli 2023. Cijfers over de omvang van de markt in termen van geld en spelersaccounts heeft de Kansspelautoriteit (Ksa) opgevraagd bij vergunninghouders voor online kansspelen. Kanalisatiecijfers en inzichten over speelgedrag en reclame zijn gebaseerd op ingekochte data. In deze rapportage komen achtereenvolgens de volgende onderwerpen aan bod:

- vergunningen voor online kansspelen;
- de omvang van de legale online markt;
- de kanalisatie van illegaal naar legaal aanbod;
- speelgedrag;
- verslavingspreventie;
- reclame.

Hieronder volgt een korte samenvatting van de belangrijkste resultaten. Voor een toelichting en nadere informatie per onderwerp wordt steeds verwezen naar de monitoringsrapportage als geheel.

Omvang van de markt

Van augustus 2022 tot en met juli 2023 was het brutospelresultaat (BSR) in totaal 1,33 miljard euro. Sinds de opening van de legale online kansspelmarkt steeg het BSR snel, maar de groei vlakt wel af. Het BSR tussen augustus 2022 en januari 2023 was 33 procent hoger dan het BSR in de zes maanden daarvoor. Het BSR in het afgelopen half jaar was 8 procent hoger dan het BSR in de zes maanden daarvoor. Casinospelen tegen het huis vormen het grootste segment: in de afgelopen twaalf maanden waren zij goed voor 74 procent van het BSR.

Aantal spelers/ spelersaccounts

Het aantal accounts waarmee feitelijk gespeeld werd bleef in de laatste zes maanden nagenoeg gelijk. In juli 2023 werd met 826 duizend accounts gespeeld. Een half jaar eerder, in januari 2023, waren dat er 856 duizend. Elke maand wordt met minder dan de helft van de bestaande accounts gespeeld.

Een speler kan een account hebben bij meerdere aanbieders. Daarom vertelt het aantal spelersaccounts niet hoeveel Nederlanders deelnemen aan kansspelen. Om een inschatting te kunnen maken van het aantal spelers heeft de Ksa een dataset

aangeschaft van GfK. GfK volgt het webverkeer van consumenten op apparaten als telefoon, tablet en computer.

Naar schatting waren in de laatste zes maanden (februari - juli 2023) 676 duizend spelers actief bij legale aanbieders. Dat betekent dat 4,7 procent van de volwassen bevolking online gokte in die maanden. Een half jaar eerder waren dat er 649 duizend. Spelers spelen niet elke maand. Per maand speelden gemiddeld 417 duizend spelers.

Gemiddeld bezochten spelers 2,6 kansspelwebsites per maand. Een half jaar eerder, tussen augustus 2022 en januari 2023 was dat aantal 2,9. Van de spelers die kansspelwebsites bezochten in een maand, bezocht ruim de helft één website. 21 procent van de spelers bezocht vier of meer websites.

Naar schatting verloren spelers gemiddeld over de laatste zes maanden in totaal 1.017 euro. Omgerekend is dat 170 euro per maand. Van augustus 2022 t/m januari 2023 was dit 164 euro per maand. Dit getal is op een andere manier berekend dan in de monitoringsrapportage online kansspelen voorjaar 2023. Volgens de oude berekening zou het gemiddelde verlies per speler die speelde in een maand 320 euro zijn. Er is in de nieuwe berekening rekening mee gehouden dat spelers niet elke maand spelen. De nieuwe berekening zegt meer over het verlies op lange termijn dan de oude berekening.

Jongvolwassenen

Jongvolwassenen (18 tot en met 23 jaar) krijgen speciale aandacht in deze monitoringsrapportage, omdat zij door de wet extra beschermd worden. De groep jongvolwassenen zorgde in de afgelopen twaalf maanden voor een BSR van 130 miljoen euro. Dat is 9,8 procent van het totale BSR in de laatste twaalf maanden. Dat aandeel blijft over de maanden redelijk stabiel.

Jongvolwassenen speelden in juli 2023 in totaal met 170 duizend accounts. Dat is 21 procent van alle in juli 2023 gebruikte accounts. Een half jaar eerder, in januari 2023 was dit percentage nagenoeg gelijk. Ter vergelijking: jongvolwassenen maken volgens opgave van het Centraal Bureau voor de Statistiek 9,4 procent uit van de totale volwassen bevolking. Relatief veel accounts zijn dus van jongvolwassenen. Per account verliezen zij wel ruim de helft minder geld per maand, namelijk 59 euro. Het is niet bekend of jongvolwassenen evenveel accounts gebruiken als oudere spelers. Onder de aanname dat dit het geval is, verliezen jongvolwassen spelers maandelijks ruim de helft minder dan oudere spelers.

Vergeleken met de totale spelerspopulatie spelen jongvolwassenen relatief meer sportweddenschappen.

Reclame

Per 1 juli 2023 is het verbod op ongerichte reclame in werking getreden. Dat betekent dat reclames op radio, televisie, in kranten, tijdschriften en in de buitenruimte verboden zijn. Ook sponsoring valt onder dit verbod, maar voor lopende sponsorovereenkomsten geldt een overgangstermijn. De cijfers laten zien dat spotjes op tv

en buitenreclame inderdaad nauwelijks meer voorkomen na 1 juli 2023. In juli is reclame via sociale media niet sterk gestegen. Wel was er in juli 2023 een stijging in het aantal sponsoringen van tv-programma's, die niet onder het verbod vallen.
Het is op basis van gegevens over één maand niet mogelijk om conclusies te trekken over het effect van het reclameverbod op het BSR.

Kanalisatie

Eén van de doelstellingen van de opening van de online kansspelmarkt was dat minimaal 80 procent van de spelers bij een legale aanbieder speelt binnen drie jaar na opening van de markt. Deze doelstelling lijkt nu al ruimschoots behaald. Het percentage spelers dat alleen bij een legale aanbieder speelt, bedroeg in juli 2023 93 procent. Ook in termen van BSR is de kanalisatiedoelstelling behaald.

Het kanalisatiepercentage is de laatste zes maanden stabiel. Dat betekent niet dat de markt niet meer verandert: er is veel verloop in de groep actieve spelers. Ongeveer een derde van de spelers die tussen april en juli 2022 legale kansspelen speelden, deed dat een jaar later niet meer. Een iets grotere groep mensen speelde een jaar geleden niet en in de laatste vier maanden wel.

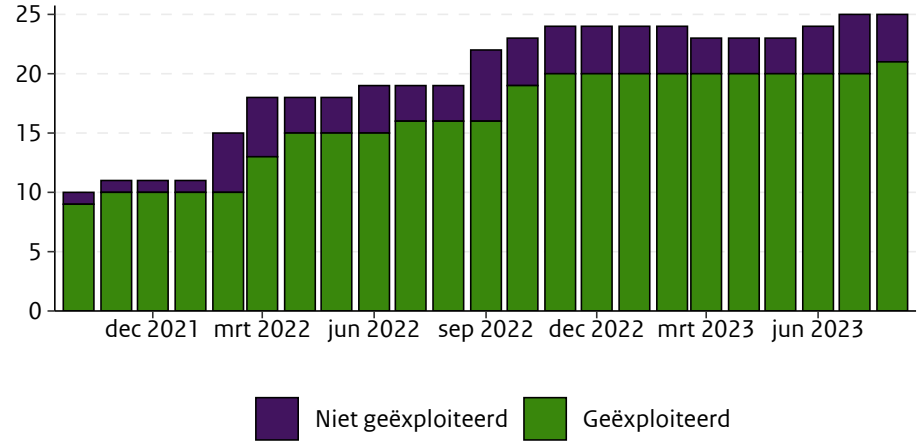
Cruks

Een belangrijke beheersmaatregel die tegelijkertijd met de opening van de online kansspelmarkt werd geïntroduceerd is het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks). Aanbieders van legale kansspelen dienen bij binnenkomst te controleren of spelers geregistreerd staan in Cruks. Het aantal inschrijvingen in Cruks steeg gestaag tot 48 duizend in augustus. Ten opzichte van een half jaar eerder is dat een stijging van 44 procent. Het aantal infogesprekken met Loket Kansspel is verdrievoudigd in het tweede kwartaal van 2023, waarschijnlijk als gevolg van de lancering van de nieuwe website van Cruks. Op de nieuwe website staat een duidelijkere vermelding naar Loket Kansspel. Het aantal hulpgesprekken steeg niet.

1 Vergunningen

Bij de opening van de online kansspelmarkt op 1 oktober 2021 kregen tien aanbieders een vergunning om via internet kansspelen aan te bieden. Figuur 1.1 laat zien dat dit er op 1 september 2023 25 waren, waarbij moet worden aangetekend dat een bedrijf meer dan één vergunning kan hebben. In augustus 2023 werden 21 van de verleende vergunningen geëxploiteerd. Bij vier afgegeven vergunningen is de aanbieder nog niet gestart met de exploitatie. De Ksa heeft één vergunning op verzoek van de aanbieder ingetrokken in maart 2023.

Figuur 1.1: Aantal vergunningen voor online kansspelen



Er geldt geen beperking voor het aantal online kansspelvergunningen, dus het aantal vergunninghouders kan in de toekomst veranderen. Partijen die een vergunning aanvragen om online kansspelen aan te bieden moeten wel voldoen aan strenge eisen. De ervaring tot nu toe leert dat ongeveer één op de drie aanvragers ook daadwerkelijk een vergunning krijgt.

Niet alle vergunninghouders zijn bevoegd om alle soorten online kansspelen aan te bieden. Tabel 1.1 laat het actuele aantal vergunninghouders zien per segment op de online kansspelmarkt. Voorbeelden van casinospellen tegen het huis zijn blackjack, roulette of speelautomatenspellen. Voorbeelden van casinospellen tegen andere spelers zijn poker en bingo.

Tabel 1.1: Aantal vergunninghouders per segment

Casinospellen tegen het huis	Casinospellen tegen andere spelers	Sportweddenschappen	Paardenweddenschappen
22	7	16	9

Op de website van de Ksa staat een Kansspelwijzer, waar de actuele lijst van vergunninghouders en hun toegestane aanbod te vinden is.

2 Omvang van de markt

2.1 Brutospelresultaat

In de meeste sectoren wordt de financiële omvang van een markt gemeten aan de hand van omzetcijfers. In de kansspelsector wordt het grootste deel van de omzet echter uitgekeerd als prijzen. Daarom wordt vaak naar het brutospelresultaat (BSR) gekeken. De Ksa verstaat onder het BSR de som van de inzetten minus uitgekeerde prijzen. Voor casinospelen tegen andere spelers wordt het BSR op een andere manier berekend. Hier is de aanbieder zelf geen deelnemer, maar enkel organisator. Het BSR is hier de optelsom van de commissies die de aanbieder ontvangt van spelers. Bij de berekening van het BSR telt de Ksa ook inzetten en prijzen uit bonusgeld mee.

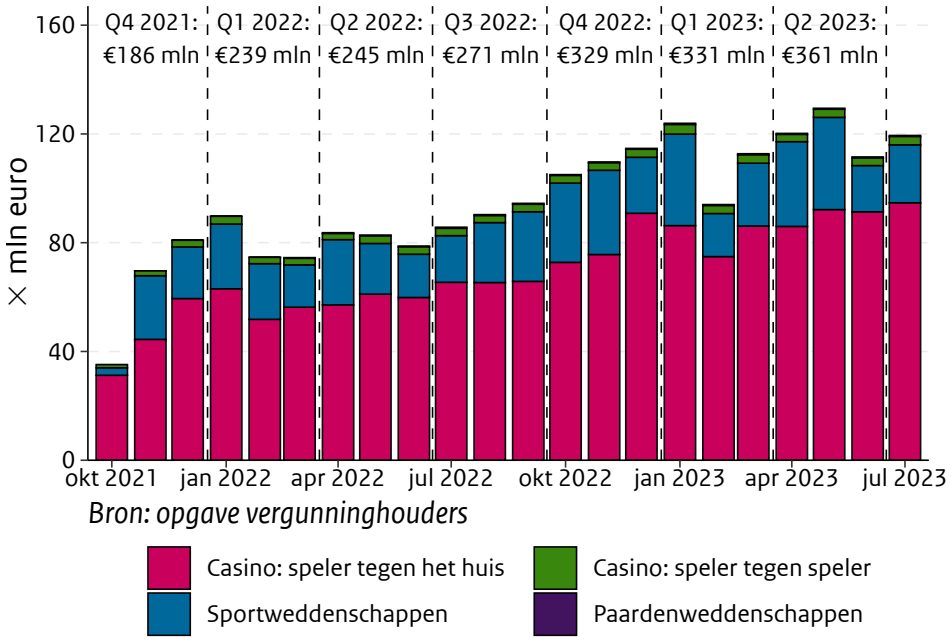
Gegevens opgevraagd bij vergunninghouders

De Ksa heeft cijfers over het BSR en spelersaccounts opgevraagd bij vergunninghouders voor online kansspelen. Van één kleine aanbieder missen gegevens, dus die aanbieder is in de figuren niet meegenomen. Van een andere aanbieder mist alleen het totale aantal accounts. Deze aanbieder heeft de overige gegevens wel opgestuurd, zoals het aantal accounts waarmee daadwerkelijk gespeeld is.

Figuur 2.1 toont het BSR per maand. Van augustus 2022 tot en met juli 2023 was het BSR in totaal 1,33 miljard euro. In de laatste zes maanden schommelde het BSR sterk, maar over het algemeen vlakt de groei van de markt af. Het BSR in de laatste zes maanden was 8 procent hoger dan het BSR in de zes maanden daarvoor. Een gemiddelde groei van 8 procent per half jaar betekent een jaarlijkse groei van 17 procent[1]. Dat is iets hoger dan de trendmatige groei die de Ksa verwachtte in de monitoringsrapportage online kansspelen voorjaar 2023. Op basis van ervaringen in het buitenland verwacht de Ksa een trendmatige groei van 13 tot 15 procent per jaar. De commerciële dataleverancier H2 Gambling Capital schat dat de gemiddelde jaarlijkse groei de komende vijf jaar 11 procent is.

[1] Als volgt berekend: 1,08^2 ≈1,17.

Figuur 2.1: BSR vergunninghouders kansspelen op afstand



2.1.1 Reclameverbod

De verwachting is dat door het reclameverbod minder nieuwe spelers worden aangetrokken. Dit zou op den duur ook zorgen voor een afname in de groei van het BSR. Op basis van data over één maand is het niet mogelijk om conclusies te trekken over het effect van het reclameverbod. Ook sterke schommelingen van het BSR maken het lastig om conclusies te trekken.

2.1.2 Segmenten

Uit figuur 2.1 blijkt dat het grootste segment op de online kansspelmarkt de categorie 'casinospelen tegen het huis' is. In de afgelopen twaalf maanden was die categorie goed voor 74 procent van de totale markt. De figuur laat ook zien dat het BSR van sportweddenschappen het meest varieert over de maanden. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat sportweddenschappen seizoensgebonden zijn: in de zomer wordt er bijvoorbeeld niet gevoetbald. De categorie paardenweddenschappen is met een aandeel van 0,3 procent zeer klein. De categorie casinospelen waarbij spelers tegen elkaar spelen (poker en bingo) is stabiel met een aandeel van 2,6 procent in de laatste twaalf maanden.

2.1.3 BSR jongvolwassenen

De wet schenkt speciale aandacht aan jongvolwassenen (18 tot en met 23 jaar): als kwetsbare groep verdienen zij extra bescherming. De groep jongvolwassenen zorgde in de afgelopen twaalf maanden voor een BSR van 130 miljoen euro. Dat is 9,8 procent van het totale BSR in de laatste twaalf maanden. Dat aandeel blijft over de maanden redelijk stabiel. Opvallend is dat jongvolwassenen relatief meer op sportwedstrijden gokken dan oudere leeftijdsgroepen. 32 procent van het BSR van jongvolwassenen wordt verdiend met sportweddenschappen, terwijl dat bij de overige spelers 22 procent is.

2.1.4 Concentratie

Een manier om de marktconcentratie uit te drukken is de Herfindahl-index. Deze maat geeft de concentratie weer in een getal tussen de 0 en 1. Bij een indexcijfer van 1 is sprake van een monopolie; hoe dichter bij 0, des te minder geconcentreerd de markt is. In de markt van online kansspelen bedraagt de Herfindahl-index 0,12; dit is een concurrerende markt. Ten opzichte van 2022 is de concentratie nauwelijks veranderd: toen was de Herfindahlindex 0,13. Hiermee is de markt van online kansspelen aanzienlijk minder geconcentreerd dan bijvoorbeeld de zeer geconcentreerde loterijmarkt (Herfindahl-index van 0,29). Op basis van het totale BSR in juli 2023 hebben de drie grootste aanbieders een marktaandeel tussen de vijftig en zestig procent.

2.2 Spelersaccounts en spelers

Een tweede manier om de omvang van de kansspelmarkt in kaart te brengen, is aan de hand van het aantal spelersaccounts en het aantal spelers. Het aantal spelersaccounts is niet hetzelfde als het aantal spelers, want spelers kunnen meerdere spelersaccounts hebben. Daarom maakt de Ksa in deze rapportage onderscheid tussen:

- het totaal aantal spelersaccounts (inclusief ongebruikte spelersaccounts);
- het aantal spelersaccounts waarmee gespeeld wordt;
- het totaal aantal spelers;
- het aantal spelers dat speelt.

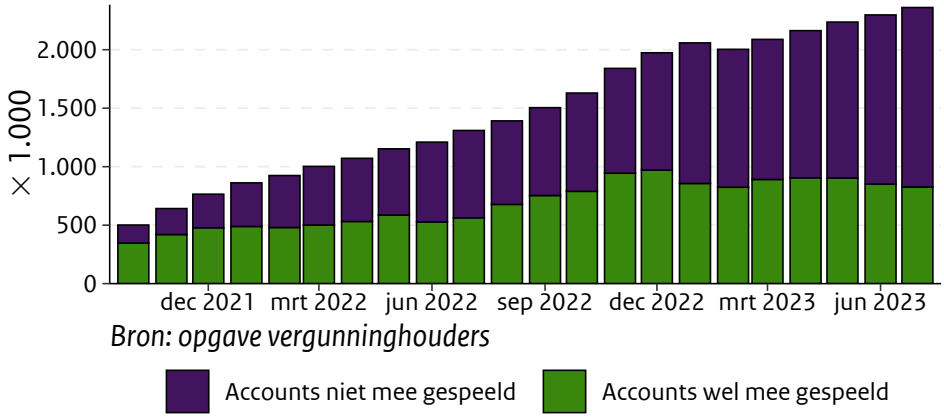
De Ksa geeft telkens aan welke periode de cijfers beslaan.

2.2.1 Aantal spelersaccounts

Figuur 2.2 toont het aantal spelersaccounts per maand bij aanbieders met een vergunning. Maandelijks wordt met minder dan de helft van het totale aantal accounts gespeeld. In juli 2023 werd bijvoorbeeld met 35 procent van de accounts daadwerkelijk gespeeld. In de laatste zes maanden blijft het aantal accounts waarmee feitelijk gespeeld wordt vrijwel gelijk. In juli 2023 speelden consumenten met in totaal 826 duizend accounts. In juli 2022 en januari 2023 waren dat respectievelijk 563 duizend en 856 duizend accounts.

De trendmatige stijging van het totale aantal accounts (inclusief accounts waar niet meer gespeeld wordt) die te zien was in de monitoringsrapportage online kansspelen voorjaar 2023 zet zich door. In juli 2022 waren er 1,3 miljoen accounts. Een jaar later, in juli 2023, is dit aantal gegroeid naar 2,4 miljoen accounts. Dat is een groei van 80 procent in één jaar. Ten opzichte van een jaar eerder lijkt de groei van het aantal spelersaccounts gedurende de laatste zes maanden iets minder sterk.

Figuur 2.2: Aantal spelersaccounts



2.2.2 Aantal spelers

Een speler kan een account hebben bij meerdere aanbieders. Het aantal spelersaccounts is dus hoger dan het aantal spelers. Op basis van de opgave van vergunninghouders weet de Ksa niet hoeveel spelers van online kansspelen er in Nederland zijn. Om zicht te krijgen op het aantal spelers heeft de Ksa een dataset aangekocht van GfK (zie onderstaand kader).

Het panel van GfK

De Ksa heeft data ingekocht van het Cross-Media Link Panel van onderzoeksbureau GfK. Aan het panel nemen ongeveer 6.000 Nederlanders deel. De data zijn verzameld door middel van software die geïnstalleerd wordt op de computers en/of mobiele apparaten van deelnemers. De software registreert automatisch elk websitebezoek en appgebruik. Zo wordt er gemeten of dezelfde persoon meerdere kansspelwebsites bezoekt. Voordeel van deze methode is dat het gedrag van deelnemers automatisch wordt gemeten. De uitkomsten zijn daardoor niet afhankelijk van de mate waarin deelnemers zich gebeurtenissen uit het verleden correct herinneren, zoals bij enquêtes het geval is.
De Ksa gebruikt het panel om schattingen te geven van de gehele Nederlandse samenleving. Zo schat de Ksa op basis van de spelers in het panel hoeveel spelers er in Nederland zijn. De resultaten zijn gewogen om ze representatief te maken voor de Nederlandse samenleving.
De Ksa definieert een panellid als speler als hij URL's bezoekt die alleen spelers bezoeken, zoals 'fairplaycasino.nl/profiel'. Het panel bevat ongeveer 300 mensen die volgens deze definitie een speler zijn bij een online aanbieder. Alle plaatjes met gegevens van GfK volgen uit deze definitie en de door GfK meegeleverde weegfactoren.

In dit onderzoek schat de Ksa dat er in de laatste zes maanden (februari - juli 2023) 676 duizend spelers actief waren bij legale aanbieders. Dit zijn mensen die in die periode ten minste één keer een kansspelwebsite waar zij een account hebben be-

zochten (van augustus 2022 t/m januari 2023 waren dat er 649 duizend). Dat betekent dat 4,7 procent van de volwassen bevolking online gokte in die maanden. Gedurende de laatste zes maanden speelden naar schatting gemiddeld 417 duizend spelers per maand.

Op basis van de GfK-data kan de Ksa bepalen hoeveel accounts spelers hadden. Gemiddeld bezochten spelers gedurende de periode februari 2023 t/m juli 2023 2,6 websites van legale aanbieders waar zij speler zijn. Zoals in figuur 2.3 te zien is, bezocht 54 procent van de spelers slechts één aanbieder. 21 procent van de spelers bezocht vier aanbieders. Van de spelers die een kansspelwebsite bezochten in juli 2023, bezocht 41 procent meerdere websites in die maand. Het gemiddelde aantal websites dat spelers gedurende zes maanden bezochten is niet duidelijk gestegen of gedaald. Een half jaar eerder, tussen augustus 2022 en januari 2023 was dat aantal 2,9. Nog een half jaar eerder was het 2,4.

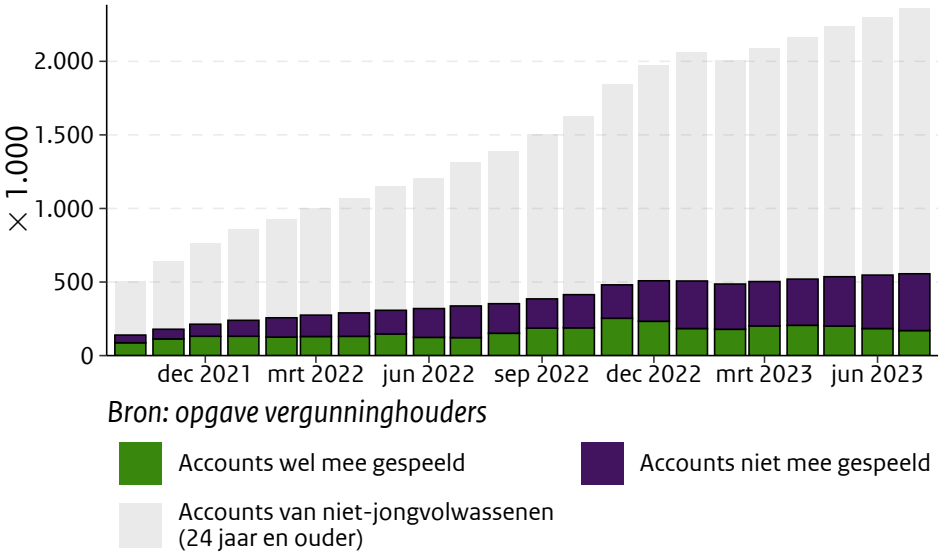
Figuur 2.3: Aantal spelers uitgesplitst naar het aantal bezochte kansspelwebsites

Bron: GfK, bewerking Ksa

2.2.3 Aantal spelersaccounts jongvolwassenen

Figuur 2.4 laat zien dat jongvolwassenen in juli 2023 in totaal 556 duizend accounts hadden. Zij speelden in die maand met 170 duizend accounts. Dat is 21 procent van alle in juli 2023 gebruikte accounts. Een half jaar eerder, in januari 2023 was dit percentage nagenoeg gelijk. Jongvolwassenen maken volgens opgave van het Centraal Bureau voor de Statistiek 9,4 procent uit van de totale volwassen bevolking. Relatief veel accounts zijn dus van jongvolwassenen.

Figuur 2.4: Aantal spelersaccounts van jongvolwassenen (18 t/m 23 jaar)



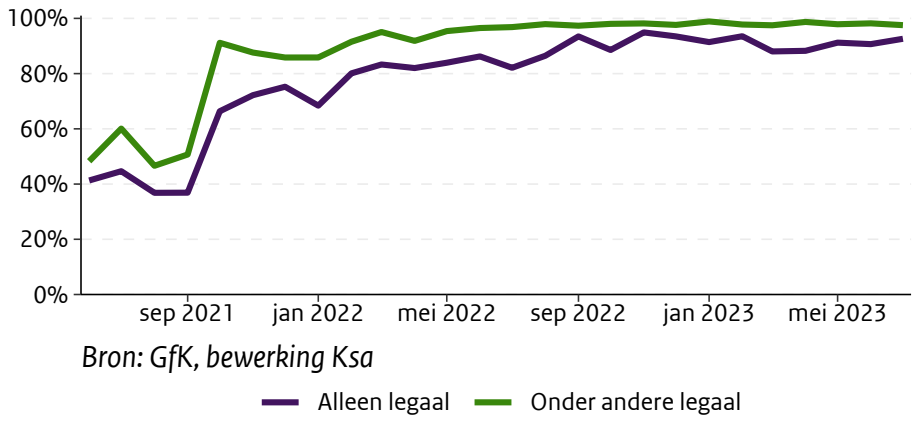
3 Kanalisatie

Bij de legalisering van online kansspelen heeft het kabinet de doelstelling uitgesproken dat drie jaar na de opening van de online kansspelmarkt acht van de tien spelers gebruikmaken van het aanbod van een legale aanbieder. Deze verschuiving van illegaal naar legaal online aanbod wordt ook wel kanalisatie genoemd. De kanalisatiedoelstelling na drie jaar is dus 80 procent. De Ksa wil niet alleen weten of dit percentage wordt gehaald, maar ook in hoeverre de aanwas van nieuwe spelers bij legale aanbieders daaraan bijdraagt. Focussen op spelers is één manier om de kanalisatie in kaart te brengen. Een andere manier is het vergelijken van BSR van illegale en legale kansspelwebsites.

3.1 In termen van spelers

Kanalisatie in termen van spelers wordt inzichtelijk gemaakt in het eerder genoemde onderzoek op basis van gegevens van GfK. In figuur 3.1 staat welk percentage van de spelers bij (onder andere) legale aanbieders speelt.

Figuur 3.1: Kanalisatie



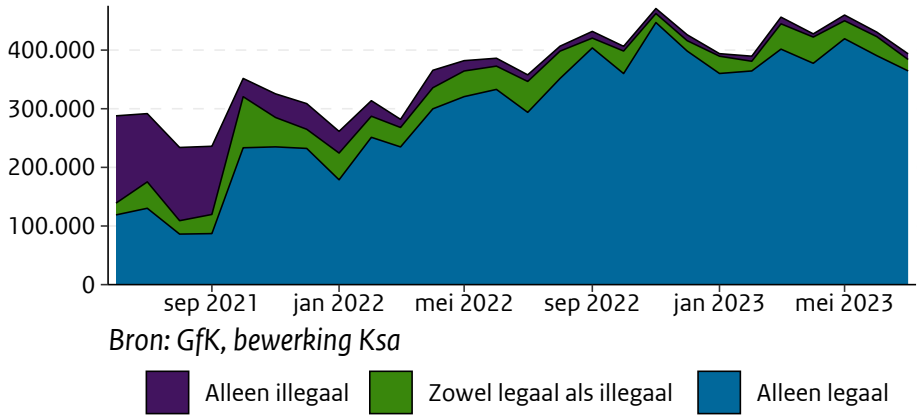
Bron: GfK, bewerking Ksa

In de afgelopen twaalf maanden is de kanalisatiegraad stabiel gebleven. Uit onderzoek met data van GfK blijkt dat het aandeel spelers dat legale - maar mogelijk ook illegale - websites bezocht, 98 procent was in juli 2023. Daarmee is de kanalisatiedoelstelling van 80 procent ruimschoots behaald. Ook het percentage spelers dat alleen legale websites bezocht is hoger dan de doelstelling: 93 procent. De meerderheid van de spelers die een illegale aanbieder bezoeken, speelt ook bij aanbieders met een vergunning.

Figuur 3.2 schetst een beeld van de absolute verschuivingen op de online markt. In de periode februari t/m juli 2023 speelden maandelijks gemiddeld 386 duizend spelers alleen bij legale aanbieders, 9 duizend alleen bij illegale aanbieders, en 31 duizend bij zowel legale als illegale aanbieders. Dit betekent dat maandelijks gemiddeld

426 duizend mensen speelden in de periode februari t/m juli 2023. Direct na de opening van de online markt in oktober 2021 was er een sterke stijging van het aantal spelers per maand. In de laatste zes maanden is het aantal spelers gestabiliseerd. In juli daalde het aantal spelers, maar of dit komt door het reclameverbod kan niet geconcludeerd worden, want de daling is niet groter dan de daling in juni.

Figuur 3.2: Verdeling spelers over legale en illegale websites

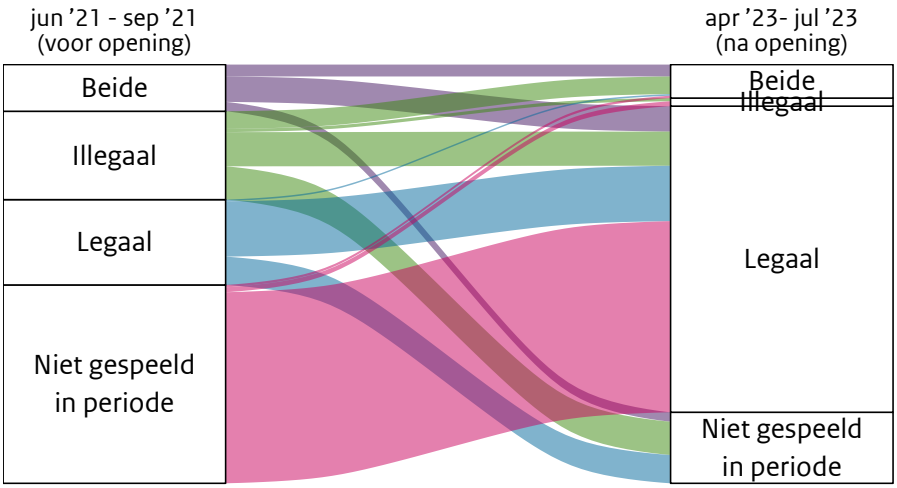


3.1.1 Nieuwe spelers

De Ksa heeft onderzocht in hoeverre nieuwe spelers verantwoordelijk waren voor de toename van de kanalisatiegraad na de opening van de online kansspelmarkt. Figuur 3.3 laat de verschuivingen zien voor de spelers die actief waren in de vier maanden vóór opening van de online kansspelmarkt (juni 2021 - september 2021) en/of in de laatste vier maanden van de onderzoeksperiode (april 2023 - juli 2023)[1]. Net als in de monitoringsrapportage online kansspelen voorjaar 2023 lijkt de hoge kanalisatiegraad grotendeels te worden veroorzaakt door nieuwe spelers: 62 procent van de spelers die in de laatste vier maanden (april 2023 t/m juli 2023) alleen bij legale aanbieders speelden, speelde niet tijdens de laatste vier maanden voor opening van de online markt (juni 2021 t/m september 2021). Dit betekent niet dat deze spelers helemaal niet speelden voor de opening van de markt, maar dat ze slechts in de periode juni 2021 t/m september 2021 niet speelden. Het is wel waarschijnlijk dat een groot deel van hen inderdaad bestaat uit nieuwe spelers, omdat in de figuur het aantal 'nieuwe' spelers in de figuur ruim groter is dan het aantal 'stoppende' spelers.

[1] Naar schatting speelden 517 duizend spelers (3,6 procent van de volwassen bevolking) in de periode van juni t/m september 2021 en/of van april t/m juli 2023. Alle spelers die ten minste één keer een kansspelwebsite bezochten waar zij spelers zijn in de genoemde perioden zijn meegeteld. Er wordt geen rekening gehouden met de frequentie waarmee spelers een website bezochten.

Figuur 3.3: Verschuiving van spelers na opening van de online markt

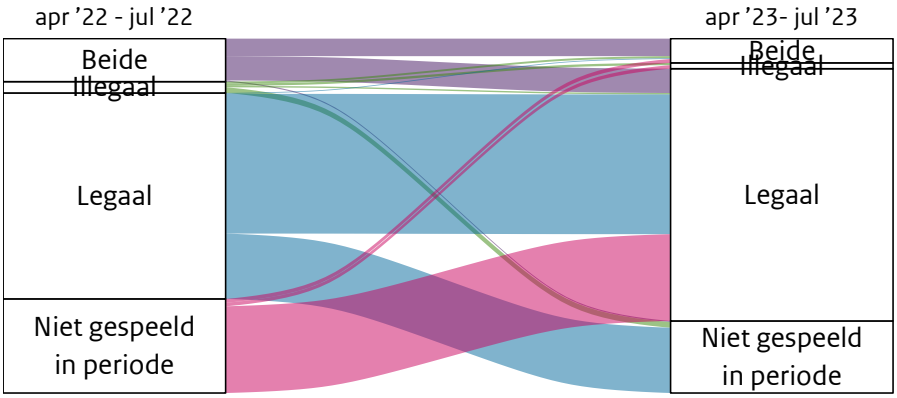


Bron: GfK, bewerking Ksa

Hoewel de kanalisatiegraad en het totale aantal spelers in de laatste zes maanden gestabiliseerd is, betekent dat niet dat de markt niet meer verandert. Figuur 3.4 toont het volgende:

- Ongeveer twee derde van de spelers die tussen april en juli 2022 bij legale kansspelaanbieders speelden, speelde een jaar later nog steeds bij legale aanbieders.
- De andere één derde speelde een jaar later in dezelfde periode niet. Een iets grotere groep speelde van april tot juli 2023 juist wel, terwijl zij gedurende dezelfde periode een jaar eerder niet speelden.
- De in- en uitstroom van spelers is meer in balans ten opzichte van figuur 3.3. Er is nog steeds verloop in de groep actieve spelers: niet alle spelers gebruiken hun accounts elke maand en er komen nieuwe spelers bij.
- Van de spelers die een jaar geleden zowel legale als illegale kansspelen speelde, speelde ruim de helft een jaar later alleen nog legale kansspelen.

Figuur 3.4: Verschuiving van spelers in het afgelopen jaar



Bron: GfK, bewerking Ksa

3.2 In termen van BSR

Een derde manier om kanalisatie te meten is kijken naar de geldstromen. H2 schat dat 85 procent van het totale BSR in 2023 terechtkomt bij legale aanbieders. Vorig jaar schatte H2 de kanalisatie voor 2023 nog in op 80 procent. Volgens de voorspellingen van H2 stijgt dit percentage in 2024 naar 88 procent.

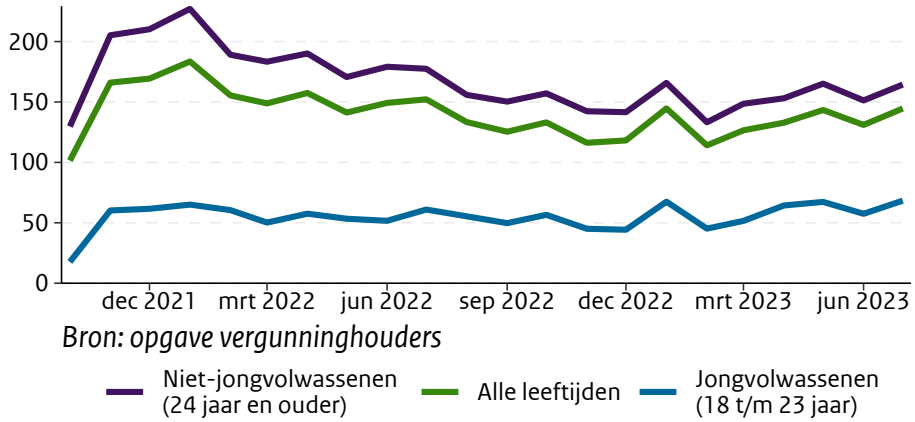
4 Speelgedrag

4.1 Gemiddeld verlies van spelers

Het BSR per spelersaccount is het bedrag dat een speler gemiddeld verliest bij één aanbieder. Figuur 4.1 toont het gemiddelde maandelijkse verlies per gebruikt spelersaccount voor alle spelers en voor jongvolwassenen. Het maandelijkse verlies per gebruikt spelersaccount is redelijk stabiel en was in de laatste zes maanden gemiddeld 132 euro.

Voor jongvolwassenen was het gemiddelde maandelijkse verlies per gebruikt account 59 euro gedurende de laatste zes maanden. Hoewel relatief veel accounts van jongvolwassenen zijn, is hun verlies per account veel lager dan het gemiddelde verlies. Het is niet bekend of jongvolwassenen evenveel accounts gebruiken als oudere spelers. Onder de aanname dat dat het geval is, verliezen jongvolwassen spelers maandelijks ruim de helft minder dan oudere spelers. Jongvolwassenen hebben ook minder te besteden: het gemiddeld persoonlijk inkomen van een volwassene was 36 duizend euro, en het gemiddeld persoonlijk inkomen van een jongvolwassene (18 tot 25 jaar) was 16,4 duizend euro in 2021.

Figuur 4.1: BSR per gebruikt account, in euro



Het gemiddelde verlies per gebruikt account is niet gelijk aan het bedrag dat spelers maandelijks gemiddeld verliezen. Spelers kunnen namelijk met meerdere accounts tegelijk spelen in een maand. Daarnaast zijn spelers niet elke maand actief: in sommige maanden spelen zij wel en in andere niet. Spelers verloren gedurende het laatste half jaar gemiddeld 1.017 euro in totaal. Omgerekend is dit 170 euro per maand. In deze berekening zijn alle maanden meegenomen, dus ook maanden waarin spelers niet speelden. Dit betekent niet dat elke speler in het afgelopen half jaar 170 euro per maand verloren heeft. Het bedrag is een gemiddelde, dus er zijn spelers die minder uitgaven en spelers die meer uitgaven. Een half jaar eerder, van augustus 2022 t/m januari 2023, verloor een speler gemiddeld 164 euro per maand.

Berekening van het verlies per speler

Het halfjaarlijkse verlies per speler is gebaseerd op het bij de vergunninghouders opgevraagde BSR en het aantal spelers volgens cijfers van GfK. In het GfK-panel zitten te weinig jongvolwassenen om uitspraken te doen over die groep. Daardoor is het niet mogelijk om het halfjaarlijkse verlies voor jongvolwassen spelers te berekenen.
In de monitoringsrapportage online kansspelen voorjaar 2023 werd het verlies per speler op een andere manier berekend dan in de huidige rapportage. In de vorige editie werd geen rekening gehouden met maanden waarin spelers niet spelen. In de berekening werden toen alleen spelers meegeteld die speelden in een bepaalde maand. Met die berekening zouden we nu uitkomen op een gemiddeld bedrag van 320 euro per actieve speler per maand, berekend over het laatste half jaar. De oude berekening geeft daardoor inzicht in hoeveel spelers gemiddeld verloren in maanden waarin zij speelden, maar laat niet zien hoeveel mensen op langere termijn verloren. De nieuwe berekening houdt er rekening mee dat spelers gedurende een half jaar in sommige maanden wel spelen en in andere niet.

5 Verslaving en verslavingspreventie

Eén van de drie publieke doelen van de Ksa is het tegengaan van kansspelverslaving. Online kansspelen zijn door de snelheid van het spel en de toegankelijkheid van het aanbod risicovol. Daarom zijn er voor vergunninghouders aanvullende preventiemaatregelen. Om zicht te houden op verslaving en verslavingspreventie is het belangrijk het risicogedrag van spelers te monitoren.

5.1 Verslavingscijfers

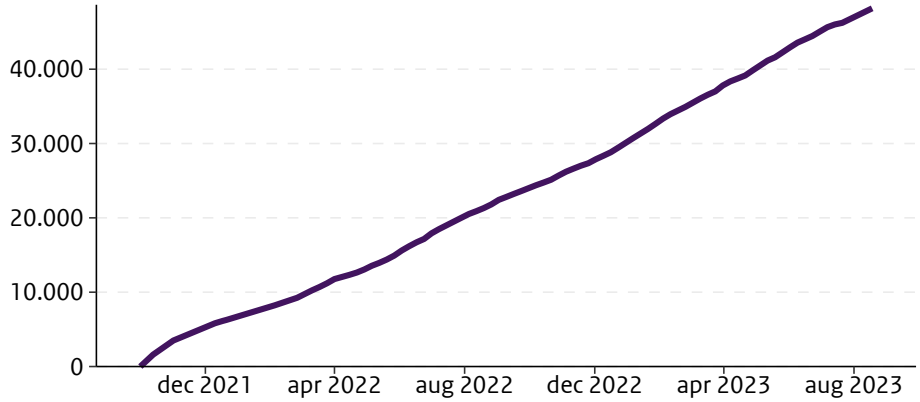
Harde cijfers over het aantal mensen in behandeling bij verslavingszorginstellingen voor gokproblemen worden verzameld door het Landelijk Alcohol en Drugs Informatie Systeem (LADIS). De gegevensverwerking lag zes jaar lang stil in verband met een wetswijziging (wijziging van de Wkkgz) die de grondslag creëert voor de verwerking van persoonsgegevens. De gegevens zijn sinds maart 2023 weer beschikbaar. Het aantal hulpvragers steeg vanaf 2016 (circa tweeduizend) naar circa 2,5 duizend in 2018, en daalde geleidelijk tot onder de tweeduizend in 2021. Op basis van deze cijfers is nog niet te zeggen wat het effect van de opening van de online kansspelmarkt is op de geregistreerde verslavingszorg. Experts op het gebied van verslavingspreventie zeggen dat het een aantal jaar duurt voordat spelers om hulp vragen voor hun verslaving. In het najaar van 2023 zal LADIS de verslavingscijfers over 2022 publiceren.

5.2 Centraal Register Uitsluiting Kansspelen

Vanaf 4 oktober 2021 kunnen spelers zichzelf registreren in het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks). Daarmee sluiten zij zich voor ten minste zes maanden uit van deelname aan risicovolle kansspelen bij alle in Nederland legale aanbieders, zowel online als landgebonden. Aanbieders van risicovolle kansspelen met een vergunning zijn verplicht Cruks te raadplegen voordat zij een speler toegang geven tot hun spelaanbod.

In figuur 5.1 is te zien dat het aantal inschrijvingen in Cruks gestaag oploopt met gemiddeld 493 per week. Op 18 augustus 2023 was het aantal inschrijvingen 48.185.

Figuur 5.1: Aantal inschrijvingen in Cruks



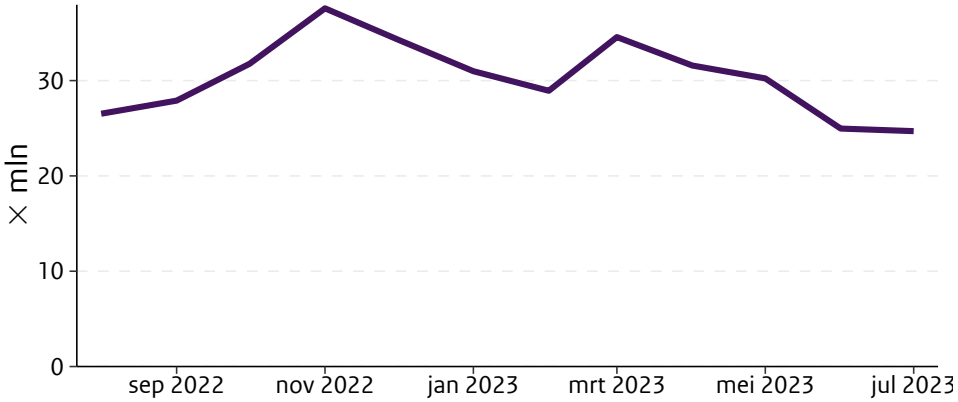
Bron: gegevens Ksa

Behalve vrijwillig is het ook mogelijk om onvrijwillig in Cruks te worden geregistreerd. Hiervoor is het nodig dat een belanghebbende, bijvoorbeeld een partner, familielid of kansspelaanbieder, bij de Ksa een verzoek indient tot registratie. Na een zorgvuldige procedure bepaalt de Ksa of het verzoek wordt ingewilligd. Een onvrijwillige inschrijving geldt altijd voor zes maanden.

Tot en met juli 2023 zijn er 45 aanvragen voor onvrijwillige inschrijvingen goedgekeurd. Aanbieders hebben 87 verzoeken gedaan om mensen in te schrijven, waarvan er 25 zijn goedgekeurd. De overige twintig onvrijwillige uitsluitingen zijn dus verzocht door andere belanghebbenden. Bij een groot deel van de overige verzoeken tot onvrijwillige inschrijving heeft de speler zich alsnog vrijwillig ingeschreven. Een speler wordt bij een dergelijk verzoek namelijk geïnformeerd dat hij/zij zich vrijwillig kan inschrijven en dat dat sneller gaat. Er zijn 129 bezwaar- of beroepszaken geweest van mensen die zich vrijwillig inschreven maar die hun inschrijving ongedaan willen maken.

Er zijn ook cijfers beschikbaar over het aantal raadplegingen van Cruks. Iedere keer wanneer een speler wil gaan spelen, moet de kansspelaanbieder nagaan of de speler in Cruks staat geregistreerd. Op een piek in maart 2023 na, is het aantal raadplegingen het afgelopen jaar teruggelopen. De Ksa heeft daar geen verklaring voor. In juli 2023 werd Cruks 25 miljoen keer geraadpleegd. In die maand werd 91,5 procent van de raadplegingen door online aanbieders gedaan.

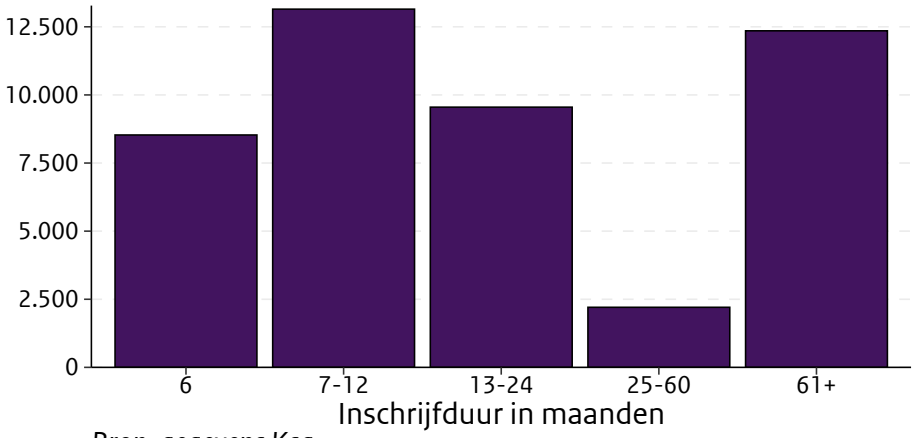
Figuur 5.2: Aantal raadplegingen Cruks



Bron: gegevens Ksa

De minimale duur van de registratie in Cruks is zes maanden, maar bij de inschrijving kan ook voor een langere opname in het register gekozen worden. Onderstaande figuur toont de aantallen Cruks-inschrijvingen per duur van de inschrijving. De meerderheid van registraties is voor minder dan twee jaar, of voor vijf jaar of meer.

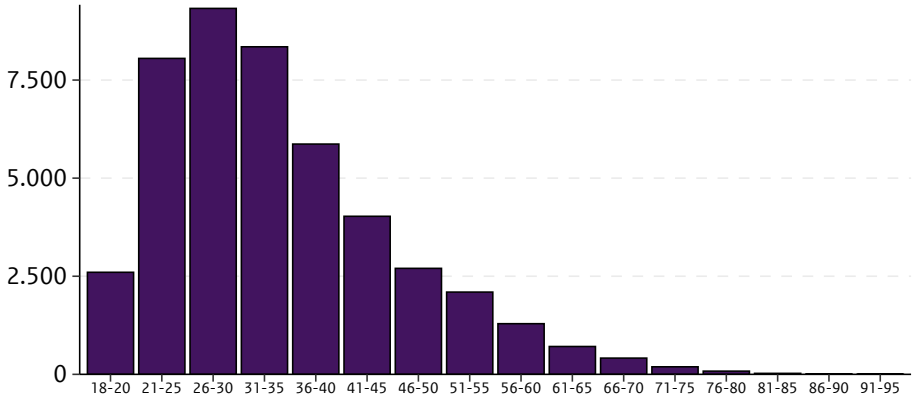
Figuur 5.3: Inschrijfduur Cruks (in maanden)



Bron: gegevens Ksa

De meeste personen die zijn opgenomen in het Cruks register zijn tussen de 21 en 40 jaar oud, zie figuur 5.4. Het lijkt op basis van de figuur alsof er beduidend minder personen van 18 tot 20 jaar in Cruks register staan ingeschreven. In absolute termen klopt dit ook, maar het is belangrijk om daarbij op te merken dat er slechts drie leeftijden in die categorie vallen, terwijl dat er bij de andere categoriën vijf zijn.

Figuur 5.4: Leeftijd van mensen die zijn ingeschreven in Cruks

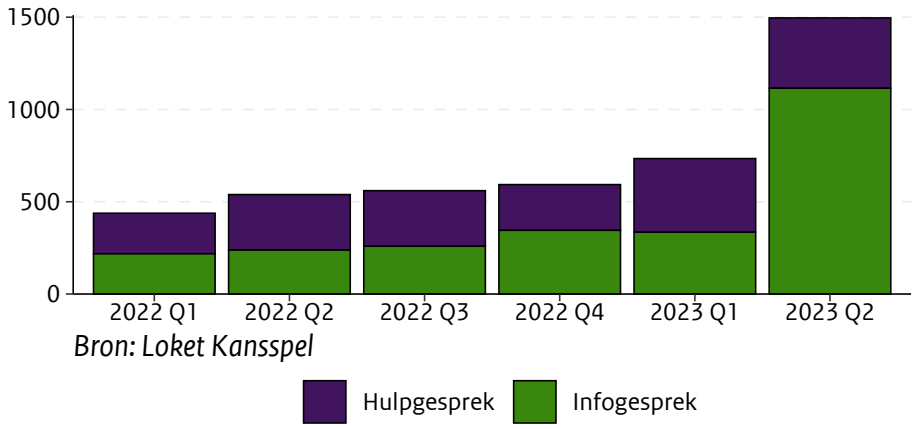


Bron: gegevens Ksa

5.3 Loket Kansspel

Loket Kansspel is sinds 1 oktober 2021 geopend en is een van de bestedingsdoelen van het Verslavingspreventiefonds. Het loket is het centrale steunpunt bij gokproblemen. Het biedt zelfhulp en begeleiding en verwijst door naar professionele hulp. Loket Kansspel is er voor mensen die problemen hebben met gokken en hun naasten. Het loket is 24/7 telefonisch bereikbaar en iedere dag tussen 8 uur en 24 uur via chat en WhatsApp. Het aantal contactmomenten met het Loket Kansspel was tot en met het eerste kwartaal van 2023 redelijk constant. In het tweede kwartaal van 2023 steeg het aantal infogesprekken echter snel, waarschijnlijk als gevolg van de lancering van een nieuwe versie van de website van Cruks. Op die nieuwe website staat een duidelijkere vermelding naar Loket Kansspel. Het aantal hulpgesprekken steeg niet.

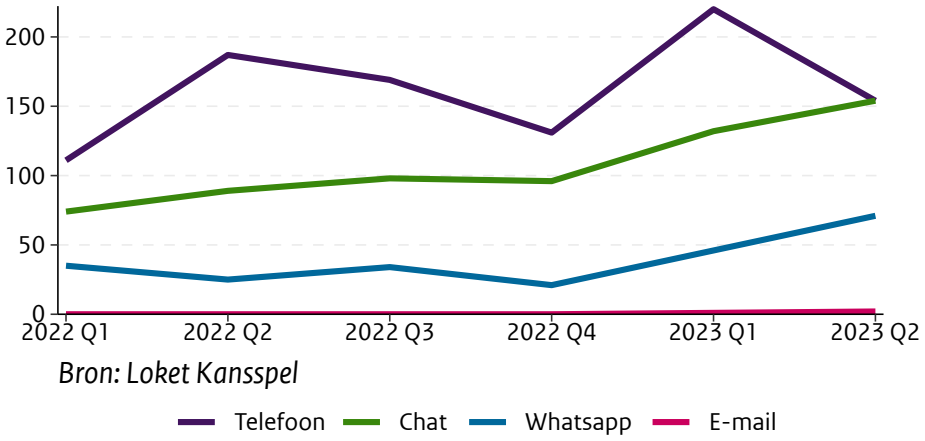
Figuur 5.5: Aantal contactmomenten Loket Kansspel



Bron: Loket Kansspel

Zoals figuur 5.6 laat zien, vinden de meeste hulpgesprekken telefonisch en via de chat plaats en in toenemende mate via Whatsapp.

Figuur 5.6: Aantal hulpgesprekken, per type medium



Bron: Loket Kansspel

De loketmedewerkers schatten na elk gesprek de leeftijd en het geslacht van de bellers. Harde cijfers over de leeftijdsverdeling ontbreken dus, maar naar schatting nemen overwegend mannen jonger dan veertig jaar contact op met het loket met een hulpvraag.

6 Reclame

Sinds de openstelling van de online kansspelmarkt op 1 oktober 2021 mochten vergunninghouders reclame maken voor hun aanbod. De zichtbaarheid van online kansspelen in de media is sindsdien sterk toegenomen, wat heeft geleid tot de nodige ophef onder het Nederlands publiek en in de politiek. Als gevolg hiervan is per 1 juli 2023 het verbod op ongerichte reclame voor online kansspelen in werking getreden. Vanaf deze datum mogen wervings- en reclameactiviteiten geen minderjarigen, jongvolwassenen en andere kwetsbare groepen bereiken. Om die reden zijn reclames op radio, televisie, in kranten en tijdschriften en in de buitenruimte verboden. Ook sponsoring valt onder dit verbod, maar voor lopende sponsorovereenkomsten geldt een overgangstermijn. Per 1 juli 2023 mogen geen nieuwe sponsorovereenkomsten meer worden aangegaan. Het verbod op evenementen- en programmasponsoring gaat in per 1 juli 2024, het verbod voor de overige sponsorcontracten (sponsoring van sporters, teams, clubs, competities, shirts en ander materiaal) per 1 juli 2025. Online reclame is nog toegestaan onder de strikte voorwaarde dat ten minste 95 procent van het bereik personen van 24 jaar of ouder omvat.

Dit hoofdstuk is gericht op tv-reclame, buitenreclame, online advertenties en berichten op sociale media. De focus van de analyses ligt op reclame door vergunninghouders. Daarnaast wordt bij de diverse vormen van reclame gerapporteerd in hoeverre het publiek dit type reclame gezien heeft. Deze cijfers zijn afkomstig uit de NOGA Online Kansspel Barometer 2023 van april 2023.

In deze rapportage wordt zowel aandacht besteed aan de zogenoemde *paid media* (reclame die ingekocht wordt door de aanbieder) als aan de reclame op de *owned media* (de eigen kanalen van de aanbieder, zoals sociale media-accounts). *Earned media* (free publicity en user-generated content; alle vormen van aandacht van derden zonder dat hiervoor betaald is, zoals vermeldingen in nieuwsberichten en conversaties op sociale media) zijn niet nauwkeurig te meten en worden dus buiten beschouwing gelaten.

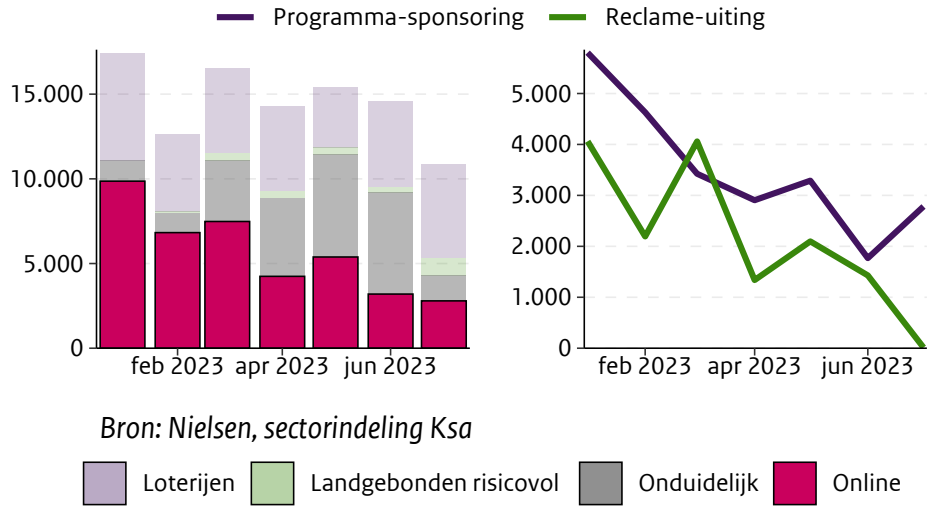
6.1 Reclame op televisie

Figuur 6.1 toont aan de linkerkant het totale aantal reclame-uitingen op televisie door vergunninghouders. Deze grafiek maakt onderscheid tussen reclame voor online kansspelen, loterijen, landgebonden risicovolle kansspelen en een categorie reclame waarvan onduidelijk is of het om landgebonden of online aanbod gaat. Het aantal reclame-uitingen omvat zowel het aantal spotjes tijdens reclameblokken (*tv-commercials*) als het aantal vermeldingen van programmasponsoring op televisie. Adverteren in de vorm van tv-commercials is verboden voor online kansspelaanbieders

vanaf 1 juli 2023, maar programmasponsoring is nog toegestaan tot 1 juli 2024. In de grafiek rechts is het totaal aantal reclame-uitingen voor online kansspelen daarom uitgesplitst naar tv-commercials en programmasponsoring.

In figuur 6.1 is in de maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van het verbod op ongerichte reclame al een afname zichtbaar van de totale hoeveelheid tv-reclame door aanbieders van online kansspelen. In 2022 waren nog gemiddeld 8.680 reclames te zien per maand en in de eerste zes maanden van 2023 is dit gemiddelde afgenomen naar 6.760. Met ingang van het verbod op ongerichte reclame is het aantal reclamespotjes tot nul gedaald en zijn enkel nog uitingen in de vorm van programmasponsoring zichtbaar op televisie.

Figuur 6.1: Aantal reclame-uitingen op tv



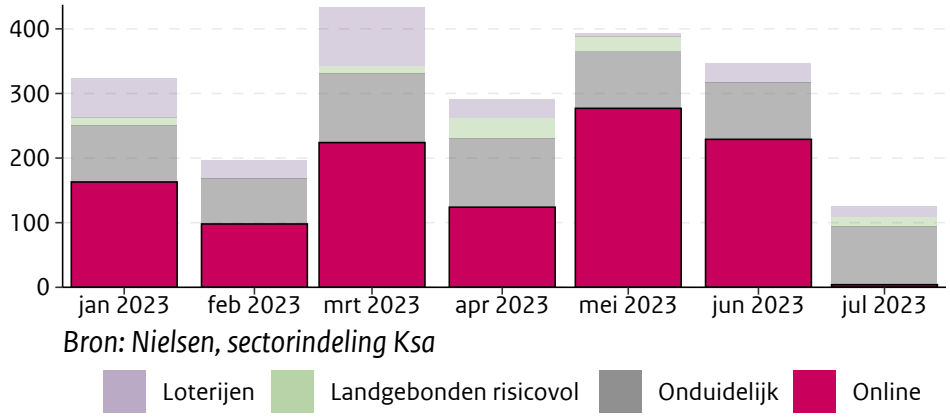
Bron: Nielsen, sectorindeling Ksa

Uit de NOGA Barometer van voorjaar 2023 blijkt dat 58 procent van het Nederlands publiek aangeeft weleens reclame voor online kansspelen op televisie te hebben gezien. Onder 18-34 jarigen is dit 55 procent.

6.2 Buitenreclame

Figuur 6.2 toont het aantal reclames in de buitenruimte door kansspelaanbieders. De aanbieders die zijn aangesloten bij de brancheverenigingen VNLOK en NOGA legden zichzelf in 2022 beperkingen op en maakten sindsdien geen buitenreclame meer. De aanbieders die niet bij VNLOK of NOGA zijn aangesloten hebben in 2023 wisselend ingezet op buitenreclame. In de twee maanden in aanloop naar het verbod op ongerichte reclame lag het aantal reclames in de buitenruimte nog relatief hoog. In juli, na ingang van het verbod, komt deze vorm van reclame nauwelijks meer voor.

Figuur 6.2: Aantal buitenreclames



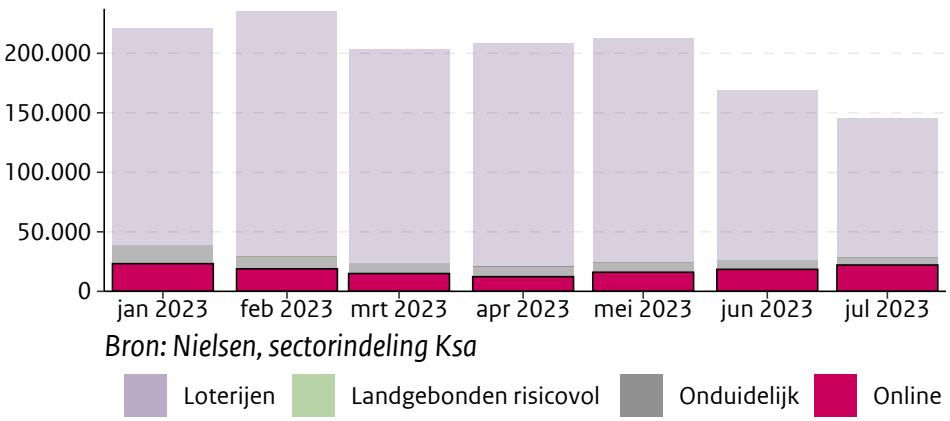
Uit de NOGA Barometer blijkt dat 17 procent van het Nederlands publiek aangeeft weleens buitenreclame voor online kansspelen te hebben gezien. Onder 18-34 jarigen is dit 25 procent.

6.3 Online reclame

Reclame op internet door aanbieders van online kansspelen mag met ingang van 1 juli 2023 maximaal 5 procent jongvolwassenen bereiken. Online advertenties mogen dus niet meer massaal worden getoond, maar dienen meer gericht te worden ingezet op basis van de leeftijd van de ontvanger.

Figuur 6.3 toont het aantal betaalde advertenties door kansspelaanbieders op de socialemediakanalen Facebook, Instagram, TikTok en Twitter (nu: X). Online kansspelaanbieders adverteren niet grootschalig op social media in vergelijking met de landgebonden aanbieders. Er is wel een stijgende trend zichtbaar vanaf maart 2023, maar er is vooralsnog geen grote toename van deze reclamevorm als gevolg van het verbod op ongerichte reclame.

Figuur 6.3: Aantal reclames op Facebook, Instagram, TikTok en Twitter



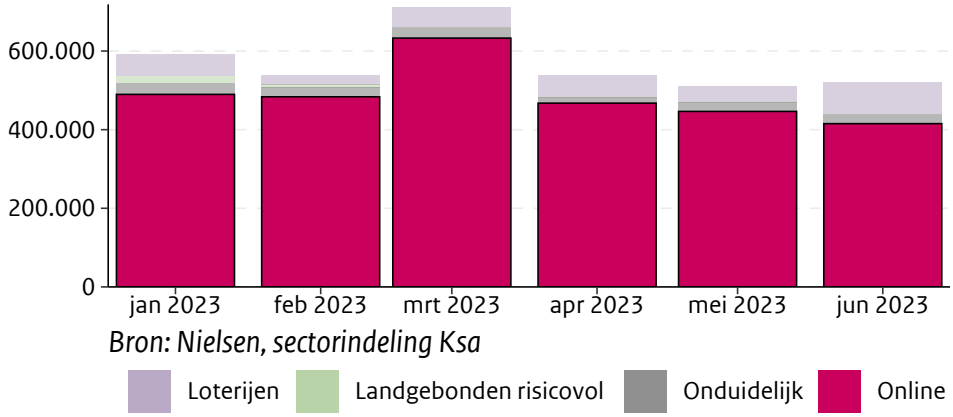
Uit de NOGA Barometer blijkt dat 24 procent van het Nederlands publiek aangeeft weleens reclame voor online kansspelen op sociale media te hebben gezien. Onder

18-34 jarigen is dit 45 procent.

In figuur 6.4 is het aantal reclames op internetpagina's door kansspelaanbieders weergegeven. In het eerste semester van 2023 waren er maandelijks gemiddeld 489 duizend internetreclames van online kansspelaanbieders. De aanbieders maakten in maart 2023 relatief veel reclame.

De maand juli 2023 is niet meegenomen in de figuur. Dit komt omdat in de figuur vooral ongerichte reclame is opgenomen. Vanwege het reclameverbod hebben online kansspelaanbieder hun online reclame-activiteiten aangepast en zetten ze in juli 2023 nauwelijks nog in op ongerichte reclame. Dit betekent niet dat aanbieders minder reclame maken: waarschijnlijk zetten ze meer in op gerichte reclame. Het is nog niet mogelijk om het aantal gerichte internetreclames te monitoren.

Figuur 6.4: Aantal internetreclames (vooral ongericht)

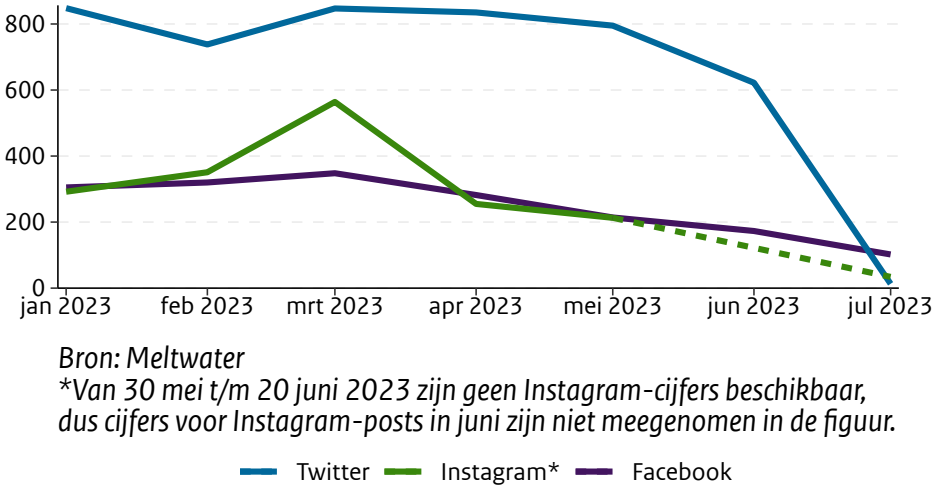


Uit de NOGA Barometer blijkt dat 32 procent van het Nederlands publiek aangeeft weleens reclame voor online kansspelen op internet te hebben gezien. Onder 18-34 jarigen is dit 50 procent.

6.4 Berichten op Facebook, Instagram en Twitter

In figuur 6.5 is het totaal aantal posts van de online kansspelaanbieders via de eigen accounts op de socialemedia-platformen Facebook, Instagram en Twitter weergegeven. Vanaf maart 2023 daalde het aantal door vergunninghouders geposte berichten op alle kanalen. In juli 2023 plaatsten aanbieders vrijwel geen berichten meer op Twitter als gevolg van het verbod op ongerichte reclame.

Figuur 6.5: Berichten op Facebook, Instagram en Twitter van vergunninghouders voor online kansspelen



Bron: Meltwater
**Van 30 mei t/m 20 juni 2023 zijn geen Instagram-cijfers beschikbaar, dus cijfers voor Instagram-posts in juni zijn niet meegenomen in de figuur.*

Afzendgegevens

Kansspelautoriteit
Anna van Buerenplein 45A
2595 DA Den Haag
Postbus 298
2501 CG Den Haag
www.kansspelautoriteit.nl