

1. Inleiding

De Kansspelautoriteit heeft FAIRSHARE Nederland B.V. (hierna: FAIRSHARE) overeenkomstig artikel 3 van de Wet op de kansspelen vergunning verleend voor het organiseren van 'goede doelen loterijen'. De vergunning heeft een looptijd van vijf jaar. Sinds 1 oktober 2022 beschikt FAIRSHARE over een nieuwe vergunning voor vijf jaar.

FAIRSHARE heeft op grond van artikel 4a, eerste lid van de Wet op de kansspelen (hierna Wok) een vergaande zorgplicht om spelers tegen zichzelf te beschermen. FAIRSHARE ziet erop toe dat de aard en organisatie van de vergunde loterijen niet aanzetten tot onmatige deelname of kansspelverslaving.

Volgens de Leidraad Zorgplicht van de Kansspelautoriteit dient iedere kansspelvergunninghouder duidelijk aan te geven hoe om wordt gegaan met de wettelijke zorgplicht. Zo moet de vergunninghouder consumenten juiste en betrouwbare informatie geven, verslaving zoveel mogelijk voorkomen (onder andere via toegangsbeleid en verantwoord aanbod) en klachten en opzeggingen behoorlijk afhandelen. De Leidraad bevat hiertoe een aantal aanbevelingen.

Voor FAIRSHARE gaat het om de volgende aanbevelingen:

- 1) Heldere informatie over het kansspel aanbod en eventuele risico's.
- 3) Sluitend toegangsbeleid.
- 4) Schriftelijk preventiebeleid.
- 5) Kennis en inzicht in verantwoord spelen.
- 9) Schriftelijke klachtenprocedure.
- 10) Regeling voor effectieve en laagdrempelige opzegging van deelname.

Voorliggend document komt tegemoet aan aanbeveling 4) schriftelijk preventiebeleid en beschrijft verder welke maatregelen FAIRSHARE heeft getroffen om tegemoet te komen aan de overige voor haar geldende aanbevelingen.

2. Heldere informatie over het spelaanbod en eventuele risico's

Volgens de Leidraad stelt de vergunninghouder consumenten in staat om een weloverwogen keuze te maken bij deelname aan het kansspel en informeert hij hen daartoe ten minste over de kenmerken van het kansspel, de voorwaarden voor deelname, de kosten, of sprake is van eenmalige of doorlopende deelname tot wederopzegging, de prijzen en inhouding van kansspelbelasting, het waarborgen van de privacy van deelnemers, en de omvang en bestemming van de opbrengsten van het kansspel.

FAIRSHARE organiseert uitsluitend loterijen ten behoeve van doelen van algemeen belang (goede doelen), waarvan ten minste 80% van de afdracht ten goede komt aan goede doelen met een ANBI-status.

De doelen dienen het 'algemeen belang' en zijn actief op het gebied van sport en welzijn, cultuur, onderwijs en wetenschap, natuur en milieu, zorg, ontwikkelingssamenwerking en/of dierenwelzijn. FAIRSHARE komt via diverse documenten, procedures en communicatiemiddelen tegemoet aan bovenstaande verplichtingen. Zo bevatten het deelnemersreglement,

het financieel reglement en de trekkingsprocedure informatie over onder andere het aanbod en de kenmerken van de aangeboden loterijen, de voorwaarden voor deelname en wederopzegging, de kosten, prijzen en in te houden kansspelbelasting en de omvang en bestemming van de opbrengsten van de loterijen. Deelnemers mogen daarbij zelf bepalen aan welk goed doel zij hun bijdrage ten goede willen laten komen.

Daarnaast beschikt FAIRSHARE over een privacyverklaring, waaruit deelnemers kunnen opmaken hoe zij met het bewaren en verwerken van hun gegevens omgaat. Ook andere documenten, zoals het verwerkingsregister, de Data Privacy Impact Assessment en diverse verwerkersovereenkomsten geven invulling aan de verplichtingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming van de Europese Unie.

Naast bovengenoemde en andere documenten informeert FAIRSHARE consumenten en deelnemers onder andere via haar websites, e-mailberichten en nieuwsbrieven.

3. Sluitend toegangsbeleid

Alvorens iemand deelneemt aan een van de loterijen van FAIRSHARE, bevestigt de deelnemer dat hij of zij meerderjarig is. De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor het juist en volledig verstrekken van zijn of haar gegevens. Deelname aan een van de loterijen van FAIRSHARE is voorbehouden aan personen van 18 jaar en ouder. We verwachten dat deelnemers eerlijk zijn over hun leeftijd en identiteit bij inschrijving. Zie het deelnemersreglement voor meer informatie. Het reglement bevat diverse maatregelen ter voorkoming van deelname aan de loterijen door minderjarigen. Naast de bevestiging van de deelnemer dat hij of zij meerderjarig is, kan FAIRSHARE – afhankelijk van de wijze van deelname – bepaalde persoonsgegevens opvragen, zoals naam, adresgegevens, geboortedatum, IBAN en e-mailadres. FAIRSHARE verifieert de leeftijd van (abonnee) deelnemers zo nodig via iDIN-identificatie.

Indien een nieuwe deelnemer bankiert bij een bank die niet bij iDIN is aangesloten, dan kan FAIRSHARE contact opnemen met hem of haar op en vragen om een kopie van een geldig identiteitsdocument te verstrekken. Blijkt men jonger dan achttien (18) jaar, wordt het document niet verstrekt of lijkt dit niet authentiek, dan wordt de aanmeldingsprocedure beëindigd.

Voorop staat dat de deelnemer in beginsel zelf verantwoordelijk is voor de juiste aanmelding bij de loterijen, maar FAIRSHARE kan deze gegevens op elk gewenst moment op juistheid en volledigheid controleren. Als blijkt dat de deelnemer, in strijd met de waarheid, heeft aangeven 18 jaar of ouder te zijn, sluit FAIRSHARE deze direct van deelname uit. Mocht een minderjarige desondanks toch een prijs winnen, dan wordt de prijs niet uitgekeerd. Daarbij kan men zich niet beroepen op het feit dat FAIRSHARE dit vooraf had moeten vaststellen.

4. Preventiebeleid

Het meespelen in de door FAIRSHARE te organiseren loterijen moet leuk en verantwoord zijn. FAIRSHARE doet dan ook alles wat in haar macht ligt om te voorkomen dat minderjarigen en mogelijk andere kwetsbare personen daaraan deelnemen. FAIRSHARE heeft om dit te borgen de procedure minderjarigen vastgesteld. De procedure sluit aan op de wettelijke kaders en de branche-brede afspraken en gedragsregels.

De procedure vormt de basis voor samenhangende activiteiten ter bescherming van minderjarigen, onder andere voor het vaststellen van de meerderjarigheid van de deelnemers

aan de loterijen. Waar nodig heeft de procedure ook zijn weerslag op de manier van werken met externe partijen zoals tussenpersonen, retailers en (data)leveranciers.

FAIRSHARE houdt zich aan de voorschriften van de aan haar verleende meerjarige loterijvergunning en het Besluit en de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. Voor de aanbieders van kansspelen geldt daarnaast nog de Gedrags- en reclamecode kansspelen, opgesteld door de landelijke kansspelvergunninghouders en de 'VAN kansspelen brancheorganisatie'. Dit vertaalt zich naar diverse andere maatregelen en procedures rond de loterijen.

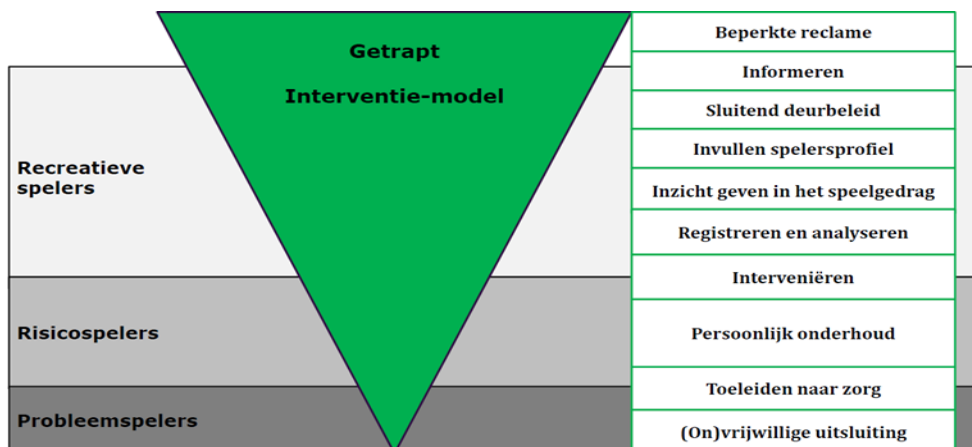
Daarbij gaat het vooral om verantwoord spelen. Dit omvat allerlei maatregelen om te voorkomen dat deelnemers gedrag ontwikkelen dat zou kunnen leiden tot overmatig of ongewenst spelgedrag.

Hoewel uit tal van onderzoeken blijkt dat loterijen niet of nauwelijks verslavingsgevoelig zijn, is niet ondenkbaar dat loterijen voor daarvoor gevoelige personen, in samenhang met andere kansspelen, een verhogend effect kunnen hebben op hun speelgedrag. FAIRSHARE doet er alles aan om te voorkomen dat de door haar georganiseerde loterijen leiden tot overmatige deelname aan deze loterijen en houdt zich aan de Leidraad Zorgplicht van de Ksa. FAIRSHARE vindt dat meedoen aan de loterij een spel moet blijven en dringt er bij deelnemers op aan om verantwoord deel te nemen aan de te organiseren loterijen en niet met een overmatig aantal loten mee te spelen. Iedere deelnemer aan de Lot of Happiness loterij die via een abonnement speelt kan maximaal drie (3) hele loten, of een evenredig deel in deelloten, per trekking activeren. In de praktijk speelt 90% van de deelnemers met één of twee loten.

Zoals eerder aangegeven voorziet FAIRSHARE (potentiële) deelnemers van duidelijke en toegankelijke informatie over de door haar georganiseerde loterijen en wordt gezorgd voor een sluitend deelnamebeleid. Ook wordt het gedrag van deelnemers gemonitord. Wanneer iemands speelgedrag plotseling verandert, bijvoorbeeld door het kopen van steeds meer loten, dan zal FAIRSHARE hem of haar daarop aanspreken en zo nodig en mogelijk begeleiden om dit gedrag aan te passen.

FAIRSHARE volgt hierbij onderstaand getrapt interventiemodel ('stepped care model') van Bower en Gilbody.¹ Daarbij gaat het om drie fasen waarin FAIRSHARE een rol kan vervullen: voorkomen, detecteren en interveniëren.

¹. Bower & Gilbody, Stepped care in psychological therapies: access, effectiveness and efficiency, Narrative literature review, The British Journal of Psychiatry, 186(1), 11-17.



Bij voorkomen gaat het om het geven van heldere en betrouwbare informatie over de aangeboden loterijen en eventuele risico's daarbij, vooral in combinatie met andere, meer risicovolle kansspelen. Bij FAIRSHARE is daarvan geen sprake.

Bij detecteren gaat het om het monitoren en inzichtelijk maken van het speelgedrag en het zo nodig attenderen van deelnemers op eventueel risicovol gedrag. Ook kan FAIRSHARE helpen bij mogelijke hulpvragen en zo nodig doorverwijzen naar hulpinstanties. Zoals in de Leidraad is aangegeven gaat het hierbij vooral om deskundigen op het gebied van budgetbeheersing. Een deelnemer kan op de website van FAIRSHARE (www.fairsharenederland.nl) meer informatie vinden over verantwoord spelen. In onderstaande bronvermelding staan de URL's van instanties die zich bezighouden met verantwoord spelen, het voorkomen van kansspelverslaving en het bieden van professionele hulp. Meer informatie is te vinden op: <https://openovergokken.nl/>; <http://www.speelbewust.nl>; <http://www.agog.nl>; <https://www.jellinek.nl>.

FAIRSHARE kan vervolgens in de interventiefase maatregelen nemen om een deelnemer zo nodig te helpen in het matigen van zijn speelgedrag. In het uiterste geval kan FAIRSHARE een deelnemer op vrijwillige basis al dan niet tijdelijk uitsluiten.

FAIRSHARE houdt bij alle marketing- en communicatieactiviteiten rond de door haar te organiseren loterijen rekening met de mogelijke risico's die kunnen samenhangen met kansspelen en in het bijzonder de positie van minderjarigen en andere kwetsbare personen.

Bij alle communicatie- en marketinguitingen maakt FAIRSHARE gebruik van de slogan: 'Speel bewust; 18+'. Wederom om te benadrukken dat deelname voor personen onder de 18 jaar niet toegestaan is.

5. Kennis en inzicht in verantwoord spelen

Volgens artikel 6 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen moet een aantal medewerkers van de vergunninghouder, waaronder leidinggevend, beschikken over kennis over:

- de aan de aangeboden kansspelen verbonden risico's;
- kansspelverslaving, de negatieve gevolgen daarvan en de gedragskenmerken van kansspelverslaafden;
- hulpverlening bij kansspelverslaving;

- de relevante wet- en regelgeving;
- de binnen de branche geldende gedragscodes.

De leidinggevend en medewerkers van de klantenservice van FAIRSHARE zijn op de hoogte van de geldende regelgeving, de regelingen en procedures die binnen FAIRSHARE gelden, de eventuele risico's die kunnen samenhangen met de te organiseren loterijen en de mogelijke rol die zij daarbij kunnen vervullen. Zij hebben daartoe deelgenomen aan de voor hen relevante opleidingen en instructies en worden regelmatig geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen in het preventiebeleid en de voor hen relevante procedures en gedragscodes, om hun kennis op peil te houden.

6. Schriftelijke klachtenprocedure

FAIRSHARE beschikt over een schriftelijke klachtenprocedure. Het doel van de klachtenregeling is:

- Het beschrijven van de procedure die FAIRSHARE volgt om klachten over haar dienstverlening van deelnemers aan de door haar te organiseren loterijen binnen redelijke termijn en op een adequate wijze af te handelen.
- Het beschrijven van de procedure om de oorzaak van klachten over de dienstverlening van FAIRSHARE van deelnemers aan de door FAIRSHARE te organiseren loterijen vast te stellen en aan te pakken.
- Het behouden en verbeteren van de relatie met (potentiële) deelnemers aan de door FAIRSHARE te organiseren loterijen.
- Het instrueren en trainen van medewerkers van FAIRSHARE om adequaat met klachten om te gaan.
- Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Op de webpagina 'Veel gestelde vragen' krijgt de deelnemer informatie over hoe een klacht in te dienen over een van de loterijen van FAIRSHARE.

7. Regeling voor effectieve en laagdrempelige opzegging van deelname

FAIRSHARE beschikt over een eenvoudige en laagdrempelige regeling voor het opzeggen van deelname aan de door haar georganiseerde loterijen.

De deelnemer die via een abonnement speelt en dat wenst op te zeggen, kan dit schriftelijk, telefonisch of via de websites aan FAIRSHARE kenbaar maken, onder vermelding van de naam, het e-mailadres en lotnummer(s), zoals vermeld op de deelnamebevestiging. De gemakkelijkste en snelste manier is het bellen van de klantenservice, waarna de opzegging direct geregeld wordt. FAIRSHARE zorgt er vervolgens voor dat de eerder verstrekte incassomachtiging wordt beëindigd.

Een deelnemer die zich eenmalig voor een loterij heeft aangemeld, doet met één trekking mee. Daarna stopt deelname automatisch.

8. Wijzigingen ten opzichte van eerder beleid en getroffen maatregelen en interventies in voorafgaand kalenderjaar

Binnen FAIRSHARE en Lottery as a Service, dat in opdracht van FAIRSHARE een deel van de operationele activiteiten voor de loterijen uitvoert, hebben alle daarvoor in aanmerking komende aandeelhouders, leidinggevenden en medewerkers/eigenaren in 2023 met succes het certificaat 'Basiscursus kansspelproblematiek' behaald, dat drie jaar geldig is.

In het afgelopen jaar heeft FAIRSHARE geen enkele interventie of maatregel hoeven te treffen vanwege eventueel overmatig of ongewenst spelgedrag.

Dit lijkt te bevestigen dat de diensten en producten van FAIRSHARE door aard en maatregelen niet tot enig probleem leiden. FAIRSHARE blijft dit goed monitoren en, mochten er onverhoopt ongewenste ontwikkelingen zijn, tijdig ingrijpen.