

AANBEVELINGEN

AANBEVELING VAN DE COMMISSIE

van 14 juli 2014

betreffende beginselen ter bescherming van consumenten en gebruikers van onlinegokdiensten en ter voorkoming van onlinegokken door minderjarigen

(Voor de EER relevante tekst)

(2014/478/EU)

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 292,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) De Commissie heeft in 2011 een openbare raadpleging gehouden over haar „Groenboek Onlinegokken op de interne markt” ⁽¹⁾. Daaruit is gebleken welke doelstellingen de lidstaten gemeen hebben wat betreft de regulering van onlinegokdiensten; ook heeft de raadpleging bijgedragen tot de vaststelling van de prioritaire actiegebieden van de Unie.
- (2) In haar mededeling „Een breed Europees kader voor onlinegokken” van 23 oktober 2012 ⁽²⁾ heeft de Commissie een reeks maatregelen voorgesteld die een oplossing moeten bieden voor de maatschappelijke, technische en regelgevingsproblemen in verband met onlinegokken. De Commissie verklaarde in het bijzonder aanbevelingen te zullen presenteren over de bescherming van consumenten op het gebied van onlinegokdiensten, met inbegrip van de bescherming van minderjarigen, en over verantwoorde commerciële communicatie over onlinegokdiensten. Deze aanbeveling heeft betrekking op de beide thema's en beoogt consumenten en spelers beter te beschermen en gokken door minderjarigen te voorkomen. Zij heeft tot doel ervoor te zorgen dat gokken een ontspannende activiteit blijft, de consumenten in een veilige omgeving kunnen gokken, maatregelen worden genomen om het risico van financiële of sociale schade in te perken, alsook de maatregelen te beschrijven die nodig zijn om onlinegokken door minderjarigen te voorkomen.
- (3) Het Europees Parlement heeft in zijn resolutie van 10 september 2013 over onlinegokken op de interne markt ⁽³⁾ de Commissie ertoe opgeroepen de mogelijkheid van interoperabiliteit tussen de nationale registers voor zelfuitsluiting te onderzoeken, de voorlichting over de risico's van gokverslaving te verbeteren en de invoering van verplichte externe identificatiecontrole te overwegen. Ook heeft het verzocht exploitanten van onlinegokdiensten ertoe te verplichten op hun website informatie over toezichthoudende instanties en zelfbeperking te verstrekken, evenals waarschuwingen voor minderjarigen. Het Europees Parlement heeft voorts om gemeenschappelijke beginselen voor verantwoorde commerciële communicatie gevraagd. Bij commerciële communicatie zou volgens het Europees Parlement duidelijk moeten worden gewaarschuwd voor de gevolgen van pathologisch gokken en de risico's van gokverslaving. Ook zou commerciële communicatie niet buitensporig mogen zijn of mogen worden weergegeven bij inhoud die specifiek voor minderjarigen is bestemd of wanneer de kans groot is dat minderjarigen worden bereikt.
- (4) Ook het Europees Economisch en Sociaal Comité heeft de Commissie ertoe opgeroepen om met betrekking tot onlinegokken maatregelen te nemen teneinde consumenten en minderjarigen beter te beschermen ⁽⁴⁾.
- (5) Aangezien er op het niveau van de Unie geen harmonisatie is, kunnen de lidstaten met het oog op de bescherming van de gezondheid van de consumenten in beginsel vrijelijk hun beleidsdoelstellingen inzake kansspelen en het gewenste beschermingsniveau bepalen. Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft algemene aanwijzingen gegeven voor de uitlegging van de fundamentele vrijheden van de interne markt met betrekking tot

⁽¹⁾ COM(2011) 128 final.

⁽²⁾ COM(2012) 596 final.

⁽³⁾ P7_TA(2013)0348.

⁽⁴⁾ 2012/2322(INI).

(online)gokken, met inachtneming van de specifieke aard van gokactiviteiten. De lidstaten kunnen het grensoverschrijdend aanbod van onlinegokdiensten om redenen van openbaar belang aan banden leggen, maar dienen aan te tonen dat hun maatregelen proportioneel en noodzakelijk zijn. Zij hebben de plicht te bewijzen dat de doelstellingen van openbaar belang op coherente en systematische wijze worden nagestreefd ⁽¹⁾.

- (6) Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft ook basisregels vastgesteld voor commerciële communicatie over gokdiensten, meer specifiek voor gokdiensten waarvoor een monopolie bestaat. De reclame van een houder van een openbaar monopolie dient te worden beoordeeld en strikt te worden beperkt tot wat nodig is om de consumenten naar gecontroleerde gokcircuits te leiden. De reclame mag niet tot doel hebben de natuurlijke goklust van de consument aan te wakkeren door hem ertoe aan te zetten actief aan gokspelen deel te nemen, bijvoorbeeld door deze spelen te banaliseren, of door de aantrekkingskracht van gokspelen te vergroten door middel van indringende reclameboodschappen die aanzienlijke winsten in het vooruitzicht stellen. In het bijzonder moet een onderscheid worden gemaakt tussen strategieën van een monopoliehouder die er louter op gericht zijn potentiële klanten van het bestaan van producten op de hoogte te stellen en legale toegang tot kansspelen te waarborgen door gokkers naar gecontroleerde circuits te leiden, en strategieën die uitnodigen en aanzetten tot actieve deelname aan gokspelen ⁽²⁾.
- (7) De bescherming van consumenten en hun gezondheid is voor de lidstaten de belangrijkste doelstelling van openbaar belang in de nationale kaders die probleemgokken moeten voorkomen en minderjarigen moeten beschermen.
- (8) De regels en beleidsmaatregelen die de lidstaten hebben vastgesteld met het oog op de doelstellingen van openbaar belang verschillen aanzienlijk. Optreden op Unieniveau zet de lidstaten ertoe aan in de hele Unie een hoog beschermingsniveau te bieden, in het bijzonder in het licht van gokgerelateerde risico's, zoals de ontwikkeling van een gokstoornis of andere negatieve persoonlijke of maatschappelijke gevolgen.
- (9) De aanbeveling heeft tot doel de gezondheid van consumenten en spelers te beschermen en zo de mogelijke economische schade ten gevolge van pathologisch of buitensporig gokken in te perken. Hiervoor worden beginselen aanbevolen die ten aanzien van onlinegokdiensten consumenten, spelers en minderjarigen een hoog beschermingsniveau garanderen. De Commissie heeft bij de voorbereiding van deze aanbeveling geput uit goede praktijken van de lidstaten.
- (10) Onlinegokdiensten worden op grote schaal aangeboden en gebruikt. De dienstenactiviteit onlinegokken was in de EU in 2012 goed voor 10,54 miljard EUR aan inkomsten. Technologische ontwikkelingen, de grotere beschikbaarheid van internet en het gemak van mobiele technologieën bevorderen de toegankelijkheid en groei van onlinegokken. Onduidelijke of onvoldoende transparante informatie leidt soms echter tot verkeerde keuzes. Bovendien gaan spelers van onlinegokdiensten op zoek naar concurrerende gokmogelijkheden wanneer zij vinden dat er onvoldoende interessante aanbiedingen zijn.
- (11) Mensen worden aan commerciële communicatie over gokspelen blootgesteld via een groot aantal verschillende kanalen, zoals gedrukte media, direct mail, audiovisuele media, reclame in het straatbeeld en sponsoring. Kwetsbare groepen zoals minderjarigen kunnen op deze manier tot gokken worden aangezet. Commerciële informatie over onlinegokdiensten kan wel belangrijk zijn om consumenten naar het aanbod te leiden dat is toegestaan en waarop toezicht wordt gehouden, bijvoorbeeld door de identiteit van de exploitant te tonen, correcte informatie over gokspelen en de risico's van probleemgokken te verstrekken en passende waarschuwingen te geven.
- (12) Het gokgedrag van sommige spelers is dermate problematisch dat het een invloed heeft op de speler zelf en zijn gezin, terwijl andere spelers grote schade ondervinden wanneer hun gokgedrag pathologische vormen aanneemt. Naar schatting 0,1 tot 0,8 % van de volwassen bevolking heeft een gokstoornis en nog eens 0,1 tot 2,2 % vertoont mogelijk problematisch gokgedrag ⁽³⁾. Daarom is een preventieve aanpak nodig die garandeert dat gokdiensten op een maatschappelijk verantwoorde manier worden aangeboden en gepromoot en die er meer specifiek voor zorgt dat gokken een recreatieve vrijetijdsactiviteit blijft.
- (13) Minderjarigen worden zowel op straat als via het internet, mobiele toepassingen en andere media dikwijls aan reclame voor gokspelen blootgesteld. Zij kijken ook naar of zijn aanwezig bij sportwedstrijden die door aanbieders van gokspelen worden gesponsord of waar reclame wordt gemaakt voor gokspelen. Deze aanbeveling is er daarom ook op gericht te voorkomen dat minderjarigen door gokspelen schade lijden of worden uitgebuit.

⁽¹⁾ Zaken C-186/11 en C-209/11, *Stanleybet International*, zaak C-316/07, *Stoss e.a.*, en de daarin aangehaalde jurisprudentie.

⁽²⁾ Zaak C-347/09, *Dickinger en Omer*, en de daarin aangehaalde jurisprudentie.

⁽³⁾ ALICE RAP-beleidsdocumentenreeks: „Gambling: two sides of the same coin — recreational activity and public health problem”. ALICE RAP is een onderzoeksproject dat wordt gefinancierd in de context van het zevende kaderprogramma voor onderzoek en ontwikkeling (www.alicerap.eu).

- (14) In de Unie gevestigde exploitanten van gokdiensten hebben steeds vaker vergunningen voor verschillende lidstaten die ervoor hebben gekozen onlinegokspelen te reguleren via een systeem van vergunningen. Zij zouden baat kunnen hebben bij een meer gemeenschappelijke aanpak. Vooralsnog moeten zij aan tal van verschillende nalegingsvereisten voldoen, met alle extra infrastructuur en kosten van dien. Deze situatie veroorzaakt onnodige administratieve lasten voor de toezichthouders.
- (15) De lidstaten zouden moeten worden uitgenodigd regels vast te stellen die ervoor zorgen dat de consumenten worden geïnformeerd over onlinegokken. Deze regels zouden de ontwikkeling van gokgerelateerde stoornissen voorkomen, ervoor zorgen dat minderjarigen geen toegang hebben tot gokfaciliteiten en consumenten ervan weerhouden in te gaan op aanbiedingen die niet toegestaan en derhalve mogelijk schadelijk zijn.
- (16) Waar passend zouden de beginselen van deze aanbeveling niet alleen moeten worden gericht tot exploitanten, maar ook tot derde partijen, zoals gelieerde ondernemingen, die namens de exploitant onlinegokdiensten mogen promoten.
- (17) Consumenten en spelers zouden beter moeten worden geïnformeerd over onlinegokdiensten die op grond van het recht van de lidstaat waar van de dienst gebruik wordt gemaakt en overeenkomstig het recht van de Unie niet zijn toegestaan; tegen dergelijke niet-toegestane diensten zou moeten worden opgetreden. In dat kader zouden lidstaten die een specifieke onlinegokdienst niet toestaan, evenmin de commerciële communicatie voor deze dienst mogen toestaan.
- (18) Via de registratieprocedure voor een spelersaccount kan de identiteit van de persoon worden geverifieerd en kan zijn speelgedrag worden gevolgd. Het is essentieel dat deze registratie op zodanige wijze plaatsvindt dat ook wordt voorkomen dat consumenten de registratieprocedure afbreken en zich tot niet-gereguleerde gokwebsites wenden.
- (19) De registratieprocedure is door de lidstaten op verschillende manieren opgezet en vereist soms offline- of manuele verificatiehandelingen; de lidstaten zouden er wel voor moeten zorgen dat de identificatiegegevens doeltreffend kunnen worden gecontroleerd, zodat de registratieprocedure vlot kan worden voltooid.
- (20) Het is belangrijk dat de spelersaccounts pas permanent worden na validering van de door de spelers verstrekte identiteitsgegevens. Spelers zouden in afwachting van een permanente spelersaccount gebruik moeten kunnen maken van een tijdelijke account. Gezien hun aard zouden tijdelijke accounts een vaste nominale waarde moeten vertegenwoordigen en spelers zouden het door hun gestorte bedrag of hun winst niet mogen kunnen opnemen.
- (21) Om spelers en hun geld te beschermen en de transparantie te waarborgen, zijn er procedures nodig voor het verifiëren van spelersaccounts die gedurende een bepaalde periode niet meer zijn gebruikt, en voor het sluiten of tijdelijk deactiveren van spelersaccounts. Bovendien zou, wanneer wordt vastgesteld dat een speler minderjarig is, zijn spelersaccount moeten worden geannuleerd.
- (22) Wat betreft waarschuwingssignalen zou de mogelijkheid een wekker in te stellen tijdens het gokspel voor de spelers zichtbaar moeten zijn.
- (23) Wat spelersondersteuning betreft, zouden er naast de beperking van het bedrag dat op de spelersaccount kan worden gestort, nog andere beschermingsmogelijkheden aan de spelers kunnen worden geboden, zoals een inzet- of verlieslimiet.
- (24) Indien er zich verontrustende veranderingen voordoen in het gokgedrag van een speler, zou de exploitant die speler moeten kunnen opdragen een time-out te nemen of moeten kunnen uitsluiten, om te voorkomen dat de betrokkene een gokstoornis ontwikkelt. De exploitant zou de speler dan in kennis moeten stellen van de redenen voor zijn beslissing, en hem moeten wijzen op de mogelijkheid zich te laten helpen of behandelen.
- (25) Exploitanten zijn belangrijke sponsors van sportploegen en -evenementen in Europa. Om ervoor te zorgen dat exploitanten van gokdiensten als sponsor meer verantwoordelijkheidszin aan de dag leggen, moet duidelijk worden bepaald dat de sponsoring transparant en verantwoord moet zijn. Er zouden in het bijzonder duidelijkere eisen moeten worden gesteld om te voorkomen dat de sponsoring door exploitanten van gokdiensten negatieve gevolgen heeft voor of van invloed is op minderjarigen.
- (26) Ook dient de aandacht te worden gevestigd op de risico's, zoals fraude, die verbonden zijn aan veelbezochte websites die niet aan enige vorm van controle in de Unie onderworpen zijn.

- (27) Voor de passende bescherming van doelstellingen van openbaar belang is doeltreffend toezicht nodig. De lidstaten zouden bevoegde autoriteiten moeten aanwijzen, duidelijke richtsnoeren voor exploitanten moeten vastleggen en moeten voorzien in toegankelijke informatie voor consumenten, spelers en kwetsbare groepen zoals minderjarigen.
- (28) Gedragscodes kunnen een belangrijke rol spelen bij de daadwerkelijke toepassing en controle van de beginselen inzake commerciële communicatie van deze aanbeveling.
- (29) Deze aanbeveling doet geen afbreuk aan Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad ⁽¹⁾ en Richtlijn 93/13/EEG van de Raad ⁽²⁾.
- (30) Bij de toepassing van de beginselen van deze aanbeveling worden persoonsgegevens verwerkt. Bijgevolg zijn Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad ⁽³⁾ en Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad ⁽⁴⁾ van toepassing,

HEEFT DE VOLGENDE AANBEVELING VASTGESTELD:

I DOEL

- 1. De lidstaten wordt aanbevolen door beginselen inzake onlinegokdiensten en verantwoorde commerciële communicatie over dergelijke diensten aan te nemen, consumenten, spelers en minderjarigen een hoog beschermingsniveau te bieden dat hen behoedt voor gezondheidsproblemen en de mogelijke economische schade ten gevolge van pathologisch of buitensporig gokken zoveel mogelijk inperkt.
- 2. Deze aanbeveling doet geen afbreuk aan het recht van de lidstaten om gokdiensten te reguleren.

II DEFINITIES

- 3. Voor de toepassing van deze aanbeveling wordt verstaan onder:
 - a) „onlinegokdiensten”: alle diensten die gepaard gaan met het verwedden van een inzet met geldswaarde bij kansspelen, daaronder begrepen die welke enige bekwaamheid vereisen zoals loterijen, casinospelen, pokerspelen en weddenschappen, die op enige wijze, langs elektronische weg of middels enige andere communicatie bevorderende technologie, op individueel verzoek van een ontvanger van diensten, vanop een afstand worden aangeboden;
 - b) „consument”: elke natuurlijke persoon die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelt;
 - c) „speler”: elke persoon die bij de exploitant over een spelersaccount beschikt en van de onlinegokdienst gebruik maakt;
 - d) „spelersaccount”: de door de speler geopende account waarin alle transacties met de exploitant worden geregistreerd;
 - e) „minderjarige”: elke persoon die jonger is dan de op grond het nationaal recht vastgelegde minimumleeftijd voor deelname aan een onlinegokdienst;
 - f) „exploitant”: elke natuurlijke of rechtspersoon die een onlinegokdienst mag aanbieden of die namens of voor die persoon optreedt;

⁽¹⁾ Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad („Richtlijn oneerlijke handelspraktijken”) (PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22).

⁽²⁾ Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29).

⁽³⁾ Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (PB L 281 van 23.11.1995, blz. 31).

⁽⁴⁾ Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (PB L 201 van 31.7.2002, blz. 37).

- g) „commerciële communicatie”: elke vorm van communicatie die als doel heeft goederen, diensten of het imago van een exploitant, direct of indirect, te promoten;
- h) „sponsoring”: een contractuele relatie tussen een exploitant en een gesponsorde partij, op grond waarvan de exploitant financiële of andere steun verleent aan een evenement, organisatie, team of individu op sport- of artistieke gebied, om een associatie tot stand te brengen tussen het imago, het merk of de goederen van de exploitant en een sponsoringobject, in ruil voor commerciële communicatie of andere voordelen.

III TE VERSTREKKEN INFORMATIE

- 4. De volgende informatie zou duidelijk zichtbaar moeten worden weergegeven op de landingspagina van de gokwebsite van de exploitant en zou via alle pagina's van de website toegankelijk moeten zijn:
 - a) de gegevens van de onderneming of andere gegevens die de identificatie van en het contact met de exploitant mogelijk maken, zoals:
 - i) de naam van de onderneming;
 - ii) de plaats van registratie;
 - iii) het e-mailadres;
 - b) een afbeelding die aangeeft dat gokken door minderjarigen niet is toegestaan, met vermelding van de minimumleeftijd voor deelname aan gokspelen;
 - c) een boodschap over verantwoord gokken, met daarbij, op ten hoogste één muisklik:
 - i) de boodschap dat ongecontroleerd gokken schadelijk kan zijn;
 - ii) informatie over de op de website beschikbare ondersteuningsmaatregelen voor de speler;
 - iii) testen aan de hand waarvan spelers hun eigen gokgedrag kunnen beoordelen;
 - d) een link naar ten minste één organisatie die informatie verstrekt en hulp biedt met betrekking tot gokstoornissen.
- 5. De voorwaarden van de contractuele relatie tussen de exploitant en de consument zouden beknopt en duidelijk moeten worden verwoord. De voorwaarden zouden:
 - a) ten minste informatie moeten bevatten over het tijdsbestek waarin bedragen van de spelersaccount kunnen worden opgenomen en de limieten die op die bedragen van toepassing zijn, en over de kosten van de transacties met de spelersaccount, alsook een link naar de toepasselijke uitbetalingspercentages per spel;
 - b) door de consument tijdens de in deel V bedoelde registratieprocedure moeten worden aanvaard en bevestigd;
 - c) elektronisch beschikbaar moeten worden gesteld, zodat de consument de voorwaarden kan opslaan en terugvinden, en elke wijziging van de voorwaarden zou aan de consument moeten worden meegedeeld.
- 6. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat op de gokwebsite van de exploitant aan de consument informatie beschikbaar wordt gesteld over de regels van de spelen en de weddenschappen.
- 7. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat op de gokwebsite van de exploitant de gegevens staan van de toezichthoudende instantie inzake gokspelen, als bewijs dat de exploitant bevoegd is.

IV MINDERJARIGEN

- 8. Minderjarigen zouden niet aan onlinegokspelen mogen kunnen deelnemen, of in het bezit van een spelersaccount mogen kunnen zijn.
- 9. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat de exploitant over procedures beschikt die de deelname van minderjarigen aan gokspelen moeten voorkomen, zoals leeftijdsverificatie tijdens de in deel V bedoelde registratieprocedure.
- 10. Om te voorkomen dat minderjarigen toegang tot gokwebsites hebben, zouden de lidstaten moeten stimuleren dat op dergelijke websites links worden getoond naar programma's voor ouderlijk toezicht.

11. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat commerciële communicatie over onlinespeldiensten minderjarigen geen schade berokkent en hen er niet toe aanzet gokken als een normaal onderdeel van hun vrijetijdsactiviteiten te beschouwen.
12. Commerciële communicatie zou duidelijk de boodschap moeten uitdragen dat minderjarigen niet mogen gokken en zou daarbij de minimumleeftijd moeten vermelden voor deelname aan gokspelen.
13. Lidstaten zouden moeten bevorderen dat commerciële communicatie niet wordt uitgezonden, getoond of mogelijk gemaakt:
 - a) via kanalen of bij programma's waarbij het grootste deel van het publiek naar verwachting minderjarig is;
 - b) op websites die zich richten op minderjarigen;
 - c) in de onmiddellijke nabijheid van plaatsen die minderjarigen regelmatig bezoeken en waar het grootste deel van het publiek naar verwachting minderjarig is, en op zijn minst niet in de nabijheid van scholen.
14. Commerciële communicatie zou:
 - a) de onervarenheid of het gebrek aan kennis van minderjarigen niet mogen uitbuiten;
 - b) geen gebruik mogen maken beelden van minderjarigen of jonge personen en evenmin van campagnes die vooral minderjarigen aantrekken;
 - c) niet van dien aard mogen zijn dat er minderjarigen of jonge personen mee worden aangetrokken, door activiteiten op het gebied van jongerencultuur weer te geven of in verband te brengen met gokken;
 - d) niet mogen suggereren dat gokken de overgang van adolescentie naar volwassenheid markeert.

V SPELERSREGISTRATIE EN -ACCOUNT

15. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat een persoon slechts kan deelnemen aan een onlinespel wanneer hij als speler geregistreerd is en bij de exploitant over een spelersaccount beschikt.
16. Bij de registratieprocedure voor de opening van een spelersaccount zou de volgende informatie verplicht moeten worden opgegeven:
 - a) naam;
 - b) adres;
 - c) geboortedatum;
 - d) e-mailadres of gsm-nummer.
17. Het e-mailadres of het gsm-nummer zou door de speler moeten worden gevalideerd of door de exploitant moeten worden geverifieerd. Dit zou ervoor moeten zorgen dat rechtstreeks en op doeltreffende wijze met de speler contact kan worden opgenomen en kan worden gecommuniceerd.
18. De identiteitsgegevens van de speler zouden moeten worden geverifieerd. Als directe elektronische verificatie niet mogelijk is, worden de lidstaten aangemoedigd te voorzien in vereenvoudigde toegang tot nationale registers, databanken of andere officiële bronnen met behulp waarvan exploitanten de identiteit zouden moeten verifiëren.
19. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat indien de identiteit of de leeftijd van de persoon niet afdoende kan worden geverifieerd, de registratieprocedure voor het openen van een spelersaccount, met inbegrip van een tijdelijke spelersaccount, wordt geannuleerd.
20. De lidstaten worden ertoe aangemoedigd systemen voor elektronische identificatie in te voeren in de registratieprocedure;
21. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat:
 - a) tijdens de registratieprocedure de identiteit binnen een redelijke termijn kan worden geverifieerd, en dat deze verificatie de consumenten en de exploitanten niet onnodig belast;
 - b) met de systemen voor elektronische identificatie de identiteit ook op alternatieve wijze kan worden geverifieerd, met het oog op gevallen waarin een consument niet beschikt over een nationaal identificatienummer van de lidstaat waar dat is vereist, of waarin databanken tijdelijk niet beschikbaar zijn.

22. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat de spelers:
- a) bij de betrokken exploitant toegang hebben tot een tijdelijke spelersaccount en over deze account blijven beschikken totdat de identiteitsverificatie met succes is afgerond;
 - b) bij de exploitant bij wie zij een spelersaccount hebben, over een unieke gebruikersnaam en een uniek paswoord beschikken, of over een andere mogelijkheid tot beveiligde toegang.
23. De lidstaten zouden moeten zorgen voor regels:
- a) die garanderen dat het geld van een speler beschermd is, enkel aan de betrokken speler kan worden uitbetaald en gescheiden wordt gehouden van de eigen middelen van de exploitant;
 - b) die heimelijke afspraken en overmakingen tussen spelers voorkomen, waaronder regels met betrekking tot de annulering van overmakingen en de terugvordering van geld van spelersaccounts in geval van vaststelling van heimelijke afspraken of fraude.

VI SPELERSACTIVITEIT EN ONDERSTEUNING

24. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat een speler bij zijn registratie op de gokwebsite van de exploitant standaard zowel een stortingslimiet als een tijdslimiet kan vaststellen.
25. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat een speler op de gokwebsite van de exploitant op elk moment eenvoudig toegang heeft tot:
- a) het saldo op zijn spelersaccount;
 - b) ondersteuning om op een verantwoorde manier te gokken, via onlineformulieren of direct contact, en ten minste via live chat of telefoon;
 - c) hulplijnen, van organisaties die informatie verstrekken en hulp bieden, zoals bedoeld in punt 4, onder d).
26. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat op de website van een exploitant een speler standaard regelmatig automatisch kan worden gewezen op zijn winst en verlies tijdens een spel of een weddenschap alsook op zijn gespeelde tijd. De speler zou de melding moeten bevestigen en zou zijn spel moeten kunnen staken of voortzetten.
27. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat een speler op de gokwebsite van de exploitant:
- a) geen groter bedrag kan storten dan voor een specifieke periode is toegestaan;
 - b) slechts aan gokspelen kan deelnemen als er op zijn spelersaccount voldoende geld staat voor het spel of de weddenschap.
28. De lidstaten zouden niet mogen toestaan dat de exploitant de speler krediet verleent.
29. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat de speler op de website van de exploitant:
- a) de stortingslimiet met onmiddellijke ingang kan verlagen;
 - b) de stortingslimiet kan verhogen. Het verzoek van de speler zou pas na ten minste 24 uur mogen worden ingewilligd;
 - c) een time-out kan nemen en zichzelf kan uitsluiten.
30. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat de exploitant beleid en procedures toepast op grond waarvan gemakkelijk contact kan worden opgenomen met een speler wanneer diens gokgedrag erop wijst dat hij een gokstoornis dreigt te ontwikkelen.
31. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat de exploitant gedurende een bepaalde periode op zijn minst informatie over de door de speler gestorte en gewonnen bedragen bewaart. De speler zou op zijn verzoek toegang moeten krijgen tot deze informatie.

VII TIME-OUT EN ZELFUITSLUITING

32. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat de speler op elk moment op de website van de exploitant een time-out of zelfuitsluiting van specifieke of alle onlinegokdiensten kan activeren.

33. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat:
- a) bij time-out ten minste 24 uur niet aan een gokspel kan worden deelgenomen;
 - b) zelfuitsluiting bij een exploitant voor een minimumperiode van zes maanden geldt.
34. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat bij zelfuitsluiting de spelersaccount wordt gesloten.
35. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat hernieuwde registratie enkel mogelijk is na een schriftelijk of elektronisch verzoek van de speler en zulks pas na het verstrijken van de zelfuitsluitingsperiode.
36. De lidstaten zouden moeten beschikken over regels voor situaties waarin belanghebbende derde partijen een exploitant verzoeken een speler van een gokwebsite uit te sluiten.
37. De lidstaten worden aangemoedigd een nationaal register op te stellen van spelers die zichzelf hebben uitgesloten.
38. Als er nationale registers bestaan van spelers die zichzelf hebben uitgesloten, zouden de lidstaten ervoor moeten zorgen dat exploitanten daar gemakkelijk toegang toe hebben en deze registers regelmatig raadplegen, teneinde te voorkomen dat spelers die zichzelf hebben uitgesloten, blijven gokken.

VIII COMMERCIËLE COMMUNICATIE

39. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat duidelijk is van welke exploitant de commerciële communicatie uitgaat.
40. Waar nodig zouden de lidstaten ervoor moeten zorgen dat de commerciële communicatie over onlinegokdiensten praktische en transparante boodschappen bevat, ten minste over de gezondheidsrisico's van probleemgokken.
41. Commerciële communicatie zou:
- a) geen ongefundeerde verklaringen mogen bevatten over de winstkansen of de winst die spelers van gokspelen mogen verwachten;
 - b) niet mogen suggereren dat vaardigheden het resultaat van een spel kunnen beïnvloeden wanneer dat niet zo is;
 - c) geen druk mogen uitoefenen om aan gokspelen deel te nemen en onthouding van gokken niet als negatief mogen voorstellen door het tijdstip, de plaats en de aard van de gekozen vorm;
 - d) niet de indruk mogen wekken dat gokken sociaal aantrekkelijk is en geen verklaringen van bekende figuren of beroemdheden mogen bevatten die suggereren dat gokken bijdraagt tot sociaal succes;
 - e) niet mogen suggereren dat gokken een oplossing biedt voor sociale, professionele of persoonlijke problemen;
 - f) niet mogen suggereren dat gokken een alternatief kan zijn voor werk, een manier kan zijn om financiële zekerheid op te bouwen of een financiële investering kan zijn.
42. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat spelen waarbij geen inzet verschuldigd is en die in commerciële communicatie worden gebruikt, aan dezelfde regels en technische voorwaarden worden onderworpen als de overeenkomstige spelen waarvoor betaling is verschuldigd.
43. Commerciële communicatie zou niet mogen worden gericht op kwetsbare spelers en er zou met name geen ongevraagde commerciële communicatie mogen worden gericht op spelers die zichzelf hebben uitgesloten van gokspelen of die wegens probleemgokken van onlinegokdiensten zijn uitgesloten.
44. Lidstaten die ongevraagde commerciële communicatie via e-mail toestaan, zouden ervoor moeten zorgen dat:
- a) deze commerciële communicatie duidelijk en ondubbelzinnig als zodanig herkenbaar is;
 - b) de exploitant de opt-outregisters respecteert waarin natuurlijke personen die dergelijke commerciële communicatie niet wensen te ontvangen, zich kunnen laten opnemen.
45. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat bij commerciële communicatie rekening wordt gehouden met het risicopotentieel van de onlinegokdienst die wordt gepromoot.

IX SPONSORING

46. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat sponsoring door exploitanten transparant verloopt en dat de exploitant duidelijk als sponsor kan worden geïdentificeerd.
47. Sponsoring zou minderjarigen niet mogen schaden of beïnvloeden. De lidstaten worden aangemoedigd ervoor te zorgen dat:
- a) sponsoring niet is toegestaan voor evenementen die bestemd zijn voor of hoofdzakelijk gericht zijn op minderjarigen;
 - b) promotiemateriaal van de sponsor niet wordt gebruikt bij merchandising die bestemd is voor of hoofdzakelijk gericht is op minderjarigen.
48. De lidstaten zouden de gesponsorde partijen ertoe moeten aansporen te controleren of de sponsoring op grond van het nationaal recht is toegestaan in de lidstaat waar die zou plaatsvinden.

X VOORLICHTING

49. De lidstaten worden aangemoedigd om regelmatig, indien nodig samen met consumentenorganisaties en exploitanten, voorlichtingscampagnes over onlinegokken te houden voor consumenten en kwetsbare groepen zoals minderjarigen.
50. De lidstaten zouden ervoor moeten zorgen dat exploitanten en de toezichthoudende autoriteit ertoe verplicht zijn hun werknemers die gokgerelateerde werkzaamheden uitvoeren, te informeren over de aan onlinegokken verbonden risico's. Werknemers die in direct contact komen met spelers zouden moeten worden opgeleid om probleemgokken te begrijpen en er passend op te reageren.

X TOEZICHT

51. De lidstaten wordt verzocht bij de toepassing van de beginselen van deze aanbeveling bevoegde toezichthoudende autoriteiten inzake gokspelen aan te wijzen, die op onafhankelijke wijze de daadwerkelijke uitvoering garanderen van de nationale maatregelen waarmee gestalte wordt gegeven aan de beginselen van de aanbeveling en die hierop toezicht houden.

XII VERSLAGLEGGING

52. De lidstaten wordt verzocht de Commissie uiterlijk op 19 januari 2016 op de hoogte te brengen van alle maatregelen die zij ingevolge deze aanbeveling hebben genomen, zodat de Commissie de uitvoering van deze aanbeveling kan evalueren.
53. De lidstaten wordt verzocht voor statistische doeleinden betrouwbare jaargegevens te verzamelen over:
- a) de toepasselijke beschermingsmaatregelen, in het bijzonder het aantal (nieuwe en gesloten) spelersaccounts, het aantal spelers dat zichzelf heeft uitgesloten, het aantal spelers met een gokstoornis en het aantal klachten van spelers;
 - b) de commerciële communicatie per categorie en per type inbreuk op de beginselen.

De lidstaten wordt verzocht deze informatie voor het eerst uiterlijk op 19 juli 2016 aan de Commissie mee te delen.

54. De Commissie zou de uitvoering van de aanbeveling uiterlijk op 19 januari 2017 moeten evalueren.

Gedaan te Brussel, 14 juli 2014.

Voor de Commissie
Michel BARNIER
Vicevoorzitter