

MANAGEMENTSAMENVATTING

D&B voerde in opdracht van het WODC een onderzoek uit naar de invloed van de vormgeving van limietenpagina's op goksites op de hoogte van de limieten die consumenten stelden. Dit rapport, het tweede deel van een breder onderzoek, richt zich op de ontwikkeling en evaluatie van interventies die consumenten stimuleren om verantwoordere goklimieten in te stellen.

Achtergrond en Aanleiding

Sinds de inwerkingtreding van de Wet Kansspelen op afstand (Koa) in 2021 zijn online kansspelen gereguleerd in Nederland. Een belangrijk preventief instrument binnen deze wet is de verplichte instelling van goklimieten (voor speeltijd, storting en tegoed) door consumenten. Desondanks blijken limieten vaak hoog te worden ingesteld, wat problematisch gokgedrag niet effectief voorkomt. Deel 1 van dit onderzoek (D&B, 2023) liet zien dat keuzearchitectuur op goksites consumenten beïnvloedt, vaak in de richting van hogere limieten.

Huidige onderzoek

In dit onderzoek ontwikkelde en testte D&B drie interventies om consumenten te helpen verantwoordere limieten in te stellen. De hoogte van de ingestelde limieten diende hierin als maatstaf voor de effectiviteit van de interventies.

Resultaten

- **Effect van interventies:** Consumenten in de interventiecondities stelden significant lagere stortingslimieten in dan in de controleconditie. In de meest effectieve interventieconditie stelden consumenten gemiddeld een limiet van 11.471 per maand, in de controleconditie was dit 22.146 euro. De mediaan was in de meest effectieve interventiecondities 1000 euro per maand, tegenover 4.500 in de controleconditie.
- Hoewel de interventies dus voor significant lagere ingestelde limieten zorgden, zijn de limieten nog steeds erg hoog.
- Het grote verschil tussen het gemiddelde en de mediaan is te verklaren doordat een kleine groep consumenten extreem hoge limieten instelde. Dit wijst mogelijk op een groep die specifiek aandacht behoeft.
- Het effect lijkt met name door het instellen van limieten over een ander tijdsbereik te ontstaan. Respondenten in de controleconditie stelden vaak alleen een daglimiet in. Respondenten in de interventiecondities stelden naast een daglimiet ook vaker een week of maandlimiet in. Het ingestelde daglimiet zelf was niet lager.

Geen invloed op gokgedrag: Hoewel limieten lager werden ingesteld door de interventies, veranderde het daadwerkelijke gokgedrag niet. Consumenten stortten in alle condities evenveel geld en besteedden in alle condities evenveel tijd op de gokwebsites. De hoogte van de ingestelde limieten had geen relatie met daadwerkelijk gokgedrag.

Conclusies

- Zelfingestelde limieten zijn onvoldoende effectief om onmatig gokgedrag te reguleren.
- Veel consumenten spelen niet door tot hun ingestelde limiet, wat erop wijst dat ofwel de limieten te hoog worden ingesteld, of consumenten verantwoord spelen. Beide groepen zijn waarschijnlijk vertegenwoordigd in het onderzoek.

Aanbevelingen

1. Wettelijke maximumlimieten

- Introduceer wettelijke maximumlimieten die ook “veilig” zijn voor kwetsbare groepen.

2. Overkoepelende maximumlimieten

- Stel een cumulatieve limiet in voor alle kansspelwebsites samen om te voorkomen dat consumenten via meerdere platforms alsnog grote bedragen kunnen vergokken.

3. Aanpassingen aan websites

- Zorg dat de wettelijk ingestelde maximumlimieten niet als anker dienen om hogere bedragen te zeggen (350 euro).
- Volg daarom de aanbevelingen voor de keuzearchitectuur die consumenten richting verantwoordere limieten sturen. De interventies tonen aan dat dit effectief is:
- Zet hierbij het ontwerpen van een standaardlimietstellingspagina die rekening houdt met:
 - het instellen van open invulvelden
 - het verplicht instellen van dag, week én maandlimieten (niet gekoppeld)
 - duidelijk, preventief en activerend taalgebruik
 - het weergeven van euro-teken
 - het vermijden van hoge ankers

Impact

Dit onderzoek benadrukt de noodzaak van striktere regulering en verbeterde keuzearchitectuur om consumenten beter te beschermen tegen onmatig gokken. Interventies op limietenpagina's hebben potentieel, maar aanvullende maatregelen zijn noodzakelijk om de consument effectief te beschermen.

