

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

23 janvier 2020

PROPOSITION DE LOI

modifiant la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs en ce qui concerne le devoir d'encadrement

(déposée par Mme Els Van Hoof)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

23 januari 2020

WETSVOORSTEL

tot wijziging van de wet 7 mei 1999 op de kansspelen, de weddenschappen, de kansspelinrichtingen en de bescherming van de spelers wat de zorgplicht betreft

(ingediend door mevrouw Els Van Hoof)

RÉSUMÉ

Cette proposition de loi vise à mieux protéger le bien-être des personnes qui pratiquent des jeux de hasard en exigeant des organisateurs de ces jeux de hasard qu'ils encadrent activement ces personnes. Les organisateurs sont invités à informer activement le joueur des risques liés aux jeux de hasard et d'informer systématiquement le joueur (à risque) de son comportement de jeu. Ils doivent aider le joueur à modérer son comportement de jeu en renvoyant aux instances d'aide aux joueurs, en excluant le joueur de leurs propres jeux et en conseillant au joueur de se faire enregistrer dans le Excluded Persons Information System (EPIS). Le droit de donner à des personnes l'occasion de pratiquer des jeux de hasard est indissociablement lié au devoir d'encadrer ces personnes.

SAMENVATTING

Dit wetsvoorstel strekt ertoe het welzijn van deelnemers aan kansspelen beter te beschermen door een actieve zorgplicht te eisen van de aanbieders van deze kansspelen. Aanbieders worden verzocht om actief te informeren over de risico's van kansspelen en de (risico-)speler systematisch op de hoogte te houden over zijn eigen speelgedrag. Ze helpen de speler in matiging van zijn speelgedrag door te verwijzen naar gokhulpinstanties, de speler uit te sluiten van de eigen spelen en de speler te adviseren zich te laten registreren in het Excluded Persons Information System (EPIS). Het recht om mensen aan het gokken te brengen gaat samen met de plicht voor de betrokkene zorg te dragen.

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	: socialistische partij anders
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>		<i>Afkorting bij de numering van de publicaties:</i>	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Il est nécessaire que chaque maillon de la chaîne apporte sa contribution si l'on veut assurer une meilleure prévention de la dépendance aux jeux de hasard. Nous souhaitons que les organisateurs de jeux de hasard collaborent et réfléchissent activement au bien-être de leurs joueurs. Les organisateurs sont souvent les premiers à voir le comportement éventuellement à risque et la pratique excessive de jeux de hasard. En cas de présomption de comportements excessifs, les organisateurs doivent prendre leurs responsabilités. Nous souhaitons prévoir dans la loi sur les jeux de hasard le devoir, pour les organisateurs de jeux de hasard, d'encadrer leurs joueurs, par analogie avec ce que prévoit la loi néerlandaise sur les jeux de hasard. Ce devoir d'encadrement implique que les organisateurs informent suffisamment les joueurs sur les (risques liés aux) jeux de hasard, qu'ils prennent les dispositions qui s'imposent pour aider le mieux possible le joueur à comprendre son comportement de jeu, qu'ils contactent le joueur en cas de dépassement de son profil de joueur, qu'ils l'aident à modérer son comportement de jeu et, enfin, qu'ils documentent la politique de prévention et le suivi par son management afin de permettre tant au joueur qu'à l'autorité de contrôle de comprendre la mise en œuvre du devoir d'encadrement.

La problématique du jeu

La problématique du jeu prend de l'ampleur. La pratique des jeux de hasard et autres paris a le vent en poupe. En 2018, ce sont quelque 370 millions d'euros qui ont été perdus au jeu sur internet (Revenus Bruts des Jeux, 147 millions en ligne avec des licences A, 100 millions en ligne avec des licences B et 123 millions avec des licences F1, source Rapport annuel 2018 de la Commission des Jeux). Les casinos et agences de paris voient eux aussi leurs bénéfices augmenter de façon spectaculaire, jusqu'à 30 % par an. En 2016, 64 % de la population belge a participé à un jeu de hasard pour de l'argent, ce qui représente 5,7 millions de personnes.¹

Ce nombre élevé de participations a des conséquences négatives sur la santé de notre population. Selon une étude, une personne sur quatre jouant aux machines à sous ainsi qu'aux jeux de casino et près d'une personne sur cinq participant à des paris sportifs sont des joueurs

¹ VAD, *Factsheet gokken*, décembre 2018, p. 1.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Een betere preventie van gokverslaving vergt een bijdrage van iedere schakel in de keten. Wij wensen dat aanbieders van kansspelen actief meewerken en meedenken over het welzijn van hun spelers. Aanbieders hebben vaak als eerste een zicht op eventueel risicogedrag en onmatige deelname aan kansspelen. Bij vermoeden van onmatige deelname dienen de aanbieders hun verantwoordelijkheid te nemen. Wij wensen in de kansspelwet een zorgplicht te voorzien voor de aanbieders van kansspelen ten aanzien van hun spelers, naar analogie met de aanpak in de Nederlandse Kansspelwet. De zorgplicht houdt in dat aanbieders de spelers voldoende informeren over de (risico's van) kansspelen, de nodige voorzieningen treffen om de speler zo veel mogelijk inzicht te geven in het eigen speelgedrag, contact nemen met de speler bij overschrijding van het spelersprofiel, te helpen in matiging van zijn speelgedrag en tenslotte het preventiebeleid en de opvolging door het management ervan documenteren teneinde zowel de speler als de toezichhouder inzicht te geven in de uitvoering van de zorgplicht.

Gokproblematiek

De problematiek van gokken neemt toe. De deelname aan kansspelen en weddenschappen in de lift. In 2018 werd zo'n 370 miljoen euro online vergokt (*Gross Gaming Revenue*, 147 miljoen online met vergunningen A, 100 miljoen online met vergunningen B en 123 miljoen met vergunningen F1, bron: Jaarverslag Kansspelcommissie 2018). Ook casino's en wedkantoren zien hun winsten spectaculair stijgen, tot wel 30 procent per jaar. 64 % van de Belgische populatie heeft in 2016 deelgenomen aan een kansspel voor geld. Dat komt neer op 5,7 miljoen personen.¹

Dit grote aantal deelnames heeft negatieve consequenties voor de gezondheid van onze bevolking. Volgens onderzoek zou 1 op 4 van de personen die deelnemen aan gokautomatenspelen en casinospelen en bijna 1 op vijf van de personen die deelnemen aan

¹ VAD. (December 2018). *Factsheet gokken*, p. 1.

appartenant à la catégorie “risque modéré à risque élevé”.² Le problème se pose également parmi les jeunes: 4,5 % des mineurs flamands et 7,5 % des mineurs wallons qui participent à des jeux d’argent appartiennent au groupe des joueurs à risque.³

La pathologie du jeu

Le jeu pathologique est défini par le Conseil supérieur de la Santé comme une addiction comportementale. Plusieurs facteurs peuvent entraîner une dépendance⁴:

— les facteurs environnementaux: les joueurs seraient particulièrement sensibles aux variables environnementales. La prévalence de la dépendance aux jeux sera ainsi d’autant plus grande que la disponibilité, l’accessibilité et l’acceptabilité sociale du jeu sont grandes;

— les facteurs liés au jeu: le jeu va également en lui-même, en fonction de ses caractéristiques (pourcentage de gain, baisse des montants misés, etc.), faciliter la dépendance via les mécanismes de conditionnement opérant et classique;

— les facteurs individuels: des caractéristiques propres aux joueurs peuvent également avoir une influence. Selon l’étude, 40 à 50 % de la propension à développer des problèmes de jeux peuvent être prédits par des facteurs génétiques.⁵ Un trouble lié au jeu est lié à des changements neurobiologiques que l’on retrouve chez les personnes dépendantes aux substances. Ainsi, des dérèglements au niveau des neurotransmetteurs comme la dopamine, le glutamate, la sérotonine, la noradrénaline et le système opioïde ont un impact sur le système de récompense, l’impulsivité, la recherche de sensations, la prise de risque. La dépendance aux jeux est par

sportweddenschappen behoren tot de categorie “moderate to high risk” spelers.² In 2016 kende België 5,2 % probleem- of risicogokkers, ofwel 467 081 mensen. Ook bij jongeren is er een probleem: 4,5 % van de Vlaamse en 7,5 % van de Waalse minderjarige deelnemers aan kansspelen tot de groep risicogokker behoren.³

Gokstoornis

Een gokstoornis wordt door de Hoge Gezondheidsraad beschreven als een gedragsgebonden verslaving. Er zijn verschillende factoren die tot een verslavingsproblematiek kunnen leiden⁴:

— omgevingsfactoren: de omgeving van de gokker heeft een grote impact op het risico op verslaving. De prevalentie van gokverslaving zal groter zijn als de beschikbaarheid, de toegankelijkheid en de maatschappelijke aanvaarding van het gokken groot zijn;

— gokgerelateerde factoren: ook het gokken zelf werkt verslaving in de hand via de mechanismes van operante en klassieke conditionering, onder meer door hogere winstpercentages of lagere inzetdrempels;

— individuele factoren: ook spelers gebonden factoren spelen een rol. De kans om gokstoornissen te ontwikkelen is volgens onderzoek voor 40 à 50 procent genetisch bepaald.⁵ Een gokverslaafde kent dezelfde neurobiologische indicatoren als een drugsverslaafde. Zo heeft ontregeling van neurotransmitters zoals dopamine, glutamaat, serotonine, noradrenaline en het opioïdesysteem een impact op het beloningssysteem, de impulsiviteit, het streven naar kicks en het nemen van risico’s. Een gokverslaving hangt ook nauw samen met andere geestelijke gezondheidsproblemen. 75 % van de personen met een gokstoornis die in behandeling zijn,

² Van Rooij, A. J., Vanden Abeele, M. M. P., & Van Looy, J. (2017). *Gambling and Gaming in Belgium: Opportunities and Risks associated with Online Digital Gambling*. Ghent, Belgium: imec-mict-Ghent University.

³ Custers, S., Coteur, K., & Boonen, H. (2017). *Gokgedrag van jongeren in België. Factsheet van een studie naar prevalentie, preventie en vroeginterventie*. Diepenbeek: UC LeuvenLimburg.

⁴ Conseil supérieur de la Santé, Avis 9396_jeupathologique, 2017, 8-10.

⁵ Slutske WS, Zhu G, Meier MH, Martin NG. *Genetic and environmental influences on disordered gambling in men and women*. Arch Gen Psychiatry 2010; 67(6):624-30.

² Van Rooij, A. J., Vanden Abeele, M. M. P., & Van Looy, J. (2017). *Gambling and Gaming in Belgium: Opportunities and Risks associated with Online Digital Gambling*. Ghent, Belgium: imec-mict-Ghent University.

³ Custers, S., Coteur, K., & Boonen, H. (2017). *Gokgedrag van jongeren in België. Factsheet van een studie naar prevalentie, preventie en vroeginterventie*. Diepenbeek: UC LeuvenLimburg.

⁴ Hoge Gezondheidsraad. (2017). Advies9396_gokstoornis, p. 8-10.

⁵ Slutske WS, Zhu G, Meier MH, Martin NG. *Genetic and environmental influences on disordered gambling in men and women*. Arch Gen Psychiatry 2010; 67(6):624-30.

ailleurs hautement associée à d'autres problèmes de santé mentale: 75 % des personnes avec un problème de jeu en traitement auraient ainsi une comorbidité avec un trouble de l'axe I du DSM⁶, 38 % auraient un trouble de l'humeur et 37 %, des troubles anxieux, 60 % seraient dépendants à la nicotine, et 58 % dépendants à d'autres substances.⁷

La dépendance au jeu a d'énormes répercussions sur la vie de l'intéressé et sur son entourage. Les personnes qui jouent beaucoup sont souvent sujettes à des maux de tête, à des problèmes gastriques et intestinaux et au stress. Elles s'estiment en moins bonne santé que les personnes qui ne jouent pas⁸. Les joueurs problématiques présentent en outre souvent des troubles psychiatriques. C'est ainsi que, d'après les études, ils souffrent davantage de problèmes somatiques, d'angoisse, de troubles du sommeil et de dépression que les joueurs non problématiques ou les joueurs à risque.

Les problèmes de jeu posent également de grandes difficultés aux intéressés et à leur entourage. Parmi les joueurs problématiques en Belgique, 55 % affirment avoir des problèmes avec leur partenaire en raison de leur addiction; 26 % des joueurs dépendants ont déjà été quittés par leur partenaire; 11 % ont eu des problèmes avec leurs enfants et 7 % ont déjà perdu leur emploi à cause de leur dépendance. Enfin, l'endettement est un problème récurrent chez les personnes présentant un problème de jeu pathologique. Les études révèlent que 22 % des joueurs belges sont fortement endettés.⁹ 12 % ont déjà fait l'objet d'une saisie sur salaire et 16 % ont déjà eu des problèmes avec la banque en raison de dettes de jeu. Il faut aussi prendre en compte les tendances suicidaires, puisque les problèmes de jeu (et les difficultés financières) sont un facteur de risque menant au suicide.¹⁰

Devoir d'encadrement des titulaires d'une licence

La recommandation de la Commission européenne 2014/478/UE relative à des principes pour la protection des consommateurs et des joueurs dans le cadre des services de jeux d'argent et de hasard en ligne et pour la prévention des jeux d'argent et de hasard en ligne chez les mineurs précise que la finalité d'une politique

een comorbide stoornis op as 1 van de DSM.⁶ 38 % heeft een stemmingsstoornis, 37 % een angststoornis, 60 % een nicotineverslaving en 58 % is verslaafd is aan andere middelen.⁷

Een gokverslaving heeft een grote impact op het leven van de verslaafde en zijn/haar omgeving. Mensen die veel gokken hebben vaker last van hoofdpijn, maag- en darmklachten en stress. Ze schatten hun eigen gezondheid ook lager in dan die van mensen die niet gokken.⁸ Problematische gokkers hebben daarnaast vaak psychiatrische klachten. Zo hebben ze volgens onderzoek meer last van somatische klachten, angst, slaapstoornissen en depressies dan niet-problematische gokkers of risicogokkers.

Gokproblemen leiden ook tot grote problemen voor individuen en hun omgeving. 55 % van de probleemgokkers in België stelt dat ze problemen hebben met hun partner omwille van het gokken. Bij 26 % had de partner de verslaafde er al eens om verlaten. 11 % had problemen met zijn kinderen en 7 % was er al eens zijn werk door kwijt geraakt. Schulden zijn ten slotte een veel voorkomend probleem bij mensen met een gokstoornis. Uit onderzoek blijkt dat 22 % van de Belgische gokkers diep in de schulden zit.⁹ Bij 12 % was al eens beslag gelegd op hun loon en 16 % heeft al problemen gehad met de bank omwille van hun gokschulden. Er moet ook rekening worden gehouden met zelfmoordneigingen, want gokproblemen (en financiële problemen) vormen een risicofactor voor zelfmoord.¹⁰

Zorgplicht vergunninghouders

De aanbeveling van de Europese Commissie 2014/478/EU betreffende beginselen ter bescherming van consumenten en gebruikers van onlinegokdiensten en ter voorkoming van onlinegokken door minderjarigen stelt dat het hoofddoel van een gokbeleid het beschermen van de gezondheid van de speler moet zijn door

⁶ Dowling NA, Cowlshaw S, Jackson AC, Merkouris SS, Francis KL, Christensen DR. *The Prevalence of Comorbid Personality Disorders in Treatment-Seeking Problem Gamblers: A Systematic Review and Meta-Analysis*. Aust N Z J Psychiatry 2015;49(6):519-539.

⁷ Lorains FK, Cowlshaw S, Thomas SA. *Prevalence of comorbid disorders in problem and pathological gambling: systematic review and meta-analysis of population surveys*. Addiction 2011; 106(3):490-8.

⁸ VAD. *Factsheet gokken*, décembre 2017, p. 4.

⁹ VAD. *Factsheet gokken*, décembre 2017, p. 4.

¹⁰ CSS, (2017). *Avis 9396_ jeu pathologique*, p. 10.

⁶ Dowling NA, Cowlshaw S, Jackson AC, Merkouris SS, Francis KL, Christensen DR. *The Prevalence of Comorbid Personality Disorders in Treatment-Seeking Problem Gamblers: A Systematic Review and Meta-Analysis*. Aust N Z J Psychiatry 2015;49(6):519-539.

⁷ Lorains FK, Cowlshaw S, Thomas SA. *Prevalence of comorbid disorders in problem and pathological gambling: systematic review and meta-analysis of population surveys*. Addiction 2011; 106(3):490-8.

⁸ VAD. (december 2017). *Factsheet gokken*, p. 4.

⁹ VAD. (december 2017). *Factsheet gokken*, p. 4.

¹⁰ HGR. (2017). *Advies 9396_gokstoornis*, p. 10.

en matière de jeu doit être la protection de la santé du joueur en réduisant autant que possible le comportement de jeu excessif ou compulsif¹¹. Tel doit donc être l'objectif de la politique belge en matière de jeu, incarnée par différentes lois dont la plus complète est la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs, modifiée par la loi du 10 janvier 2010.¹²

Voilà pourquoi l'article 30d, alinéa 1^{er}, de la loi néerlandaise sur les jeux de hasard¹³ dispose que les titulaires d'une licence de jeux de hasard doivent mener une politique de prévention de la dépendance aux jeux de hasard. Ce devoir d'encadrement oblige les organisateurs de jeux de hasard à fournir aux joueurs des informations sur les risques inhérents aux jeux de hasard ainsi qu'à leur permettre de se fixer des limites personnelles et de s'y tenir. Ces organisateurs doivent nouer le dialogue avec les joueurs qui présentent des signaux révélant un comportement problématique (toujours plus prononcé) et en faire rapport. En d'autres termes, les organisateurs de jeux de hasard sont tenus d'élaborer une politique globale de prévention de la dépendance.

Le 1^{er} juillet 2019, l'autorité néerlandaise de surveillance des jeux de hasard (*Nederlandse toezichthouder Kansspelautoriteit* (KSA)) a publié son "Guide relatif au devoir d'encadrement", dans lequel elle explique aux organisateurs de jeux de hasard comment remplir leur devoir d'encadrement légal¹⁴ en leur formulant des recommandations concrètes pour élaborer une politique globale de prévention sanitaire. Cette autorité doit également veiller au bon respect de ce devoir d'encadrement.

La présente proposition de loi vise à prévoir, dans la législation belge sur les jeux de hasard, un devoir d'encadrement similaire pour les organisateurs de jeux de hasard. Le Conseil supérieur de la Santé (CSS)¹⁵, de même que le Centre flamand d'expertise Alcohol & Drogues (*Vlaams Expertisecentrum Alcohol & Drugs* (VAD))¹⁶ et le Centre de traitement de l'alcoolisme et de problèmes divers (*Centra voor Alcohol- en andere problemen* (CAD-Limburg)) plaident pour que les organisateurs de jeux de hasard soient soumis à un devoir d'encadrement.

pathologiquement ou buitensporig gokken zoveel mogelijk in te perken.¹¹ Dit moet dan ook het doel zijn van het Belgische gokbeleid, vormgegeven door verschillende wetten, waarbij de wet op de kansspelen, de weddenschappen, de kansspelinrichtingen en de bescherming van de spelers van 7 mei 1999, gewijzigd bij de wet van 10 januari 2010 de meest omvattende is¹².

In de Nederlandse Kansspelwet¹³ voorziet daarom in artikel 30d, 1 dat de vergunninghouders van kansspelen zorgdragen voor een beleid ter voorkoming van kansspelverslaving. Deze zogenaamde "zorgplicht" houdt in dat kansspeluitleiders spelers informeren over de risico's van kansspelen, spelers in staat stellen om diens persoonlijke grenzen te bepalen en te bewaken. Zij moeten bij signalen van (groeiend) probleemgedrag de speler aanspreken en verslag hiervan bijhouden. Met andere woorden hebben kansspeluitleiders de plicht om een globaal verslavingspreventiebeleid uit te werken.

Op 1 juli 2019 publiceerde de Nederlandse toezichthouder Kansspelautoriteit (KSA) haar "leidraad zorgplicht". In de leidraad geeft de KSA kansspelaanbieders handvatten om invulling te geven aan hun wettelijke zorgplicht¹⁴, met concrete aanbevelingen om een globaal gezondheidspreventiebeleid uit te werken. KSA moet ook toezien op de correcte uitvoering van de zorgplicht.

Dit wetsvoorstel wil een dergelijke zorgplicht voor kansspelaanbieders invoeren in de Belgische Kansspelwet. De Hoge Gezondheidsraad (HGR)¹⁵, alsook Vlaams Expertisecentrum Alcohol & Drugs (VAD)¹⁶ en Centra voor Alcohol- en andere problemen (CAD-Limburg) pleiten voor een zorgplicht voor aanbieders van kansspelen.

¹¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014H0478&from=EL>.

¹² http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=1999050777&table_name=loi.

¹³ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0002469/2018-07-28>

¹⁴ <https://kansspelautoriteit.nl/nieuws/nieuwsberichten/2019/julij/ksa-schept/>.

¹⁵ https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/css_9396_jeu_pathologique.pdf.

¹⁶ <https://www.vad.be/assets/3025>.

¹¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014H0478&from=EL>.

¹² http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=1999050777&table_name=wet.

¹³ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0002469/2018-07-28>.

¹⁴ <https://kansspelautoriteit.nl/nieuws/nieuwsberichten/2019/julij/ksa-schept/>.

¹⁵ https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/hgr_9396_gokstoornis.pdf.

¹⁶ <https://www.vad.be/assets/3025>.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Art. 2

Même si l'on reconnaît qu'un organisateur de jeux vise un but lucratif, il importe aussi de souligner que les organisateurs corrects ont également un intérêt économique à mener une politique effective de prévention de la dépendance. Les comportements de dépendance au jeu de certains clients leur coûtent beaucoup d'argent et les exposent à d'autres risques, par exemple au risque d'atteinte à leur réputation. De nombreux titulaires de licence qui travaillent sérieusement dans d'autres États membres ont fait les mêmes expériences et mènent déjà, en pratique, une politique de prévention afin de prévenir le développement de comportements à risque de la part de leurs clients.

Le devoir d'encadrement impose à l'organisateur de jeux:

— de préciser, dans sa politique de prévention, comment il met en œuvre son devoir d'encadrement. Cette politique vise à permettre tant au joueur qu'à l'autorité de contrôle de comprendre la mise en œuvre du devoir d'encadrement. Cette politique de prévention doit au moins prévoir une politique à l'égard des groupes cibles et des indicateurs visant les comportements à risque et les profils des joueurs;

— d'informer suffisamment le joueur sur les (risques des) jeux de hasard. Cette information aidera le joueur à choisir, de manière réfléchie, de jouer ou non à un jeu de hasard;

— de prendre les dispositions qui s'imposent pour aider le joueur, le mieux possible, à comprendre son comportement de jeu. Ces dispositions visent notamment le profil de joueur et l'affichage du compte du joueur. Le titulaire d'une licence devra également assurer un retour d'information sur le comportement de jeu du joueur;

— de prendre des mesures pour aider le joueur à modérer son comportement de jeu, si ce comportement le justifie. Cela requiert un personnel qui maîtrise la prévention de la dépendance. Parmi ces mesures, on citera notamment le contact personnel avec le joueur en cas de dépassement de son profil de joueur, l'application de limitations d'accès et l'exclusion des jeux qu'il organise, ainsi que la recommandation au joueur de s'interdire temporairement de jouer à des jeux de hasard et de pari via le registre de la Commission des jeux de hasard.

L'organisateur s'acquittera de son devoir d'encadrement en prenant au moins les mesures visées ci-dessus.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Art. 2

Hoewel is onderkend dat een kansspelaanbieder een winstoogetmerk heeft, is het tegelijkertijd belangrijk te benadrukken dat de geschikte aanbieders ook een bedrijfseconomisch belang hebben bij het voeren van een effectief verslavingspreventiebeleid. Problematisch speelgedrag van klanten leidt bij hen tot hoge kosten en aanvullende risico's, zoals mogelijke reputatieschade. Veel serieus opererende vergunninghouders in andere lidstaten ervaren dit ook als zodanig en voeren in de praktijk al een preventiebeleid om te voorkomen dat hun klanten risicovol speelgedrag ontwikkelen.

De zorgplicht houdt in dat de aanbieder van kansspelen:

— in zijn preventiebeleid uiteenzet op welke wijze hij uitvoering geeft aan zijn zorgplicht. Dit beleid dient ertoe zowel de speler als de toezichthouder inzicht te geven in de uitvoering van de zorgplicht. Minimale elementen van dit preventiebeleid zijn het doelgroepenbeleid en de indicatoren voor risicovol speelgedrag en het spelersprofiel;

— de speler voldoende informeert over de (risico's van) kansspelen. Deze informatie helpt de speler om een weloverwogen keuze te maken om deel te nemen aan kansspelen;

— de nodige voorzieningen treft om de speler zo veel mogelijk inzicht te geven in het eigen speelgedrag. Hieronder valt onder andere het spelersprofiel, en het zichtbaar maken van de spelersrekening. Tevens dient de vergunninghouder feedback te geven op het speelgedrag van de speler;

— maatregelen neemt om de speler, indien zijn gedrag daartoe aanleiding geeft, te helpen in matiging van zijn speelgedrag. Dit vereist personeel met kennis van de verslavingspreventie. Onder maatregelen vallen onder andere het persoonlijk contact met de speler bij overschrijding van het spelersprofiel, het toepassen van toegangsbeperkingen en uitsluiting van de door hen georganiseerde spelen en de speler te adviseren zichzelf tijdelijk uit te sluiten van deelname aan kansspelen en weddenschappen via het register van de Kansspelcommissie.

Door ten minste invulling te geven aan bovenstaande elementen, voldoet de aanbieder aan zijn zorgplicht.

Les mesures que devront prendre les organisateurs s'intensifieront à mesure que le comportement du joueur présentera davantage d'indicateurs de risque d'un comportement de dépendance au jeu (exemples: hausse de la fréquence de jeu et dépassement des limites fixées par le joueur lui-même). Cela permettra d'éviter d'importuner les joueurs qui ne présentent aucun problème de comportement. D'autre part, les joueurs présentant des risques de comportements de dépendance au jeu seront identifiés à temps et se verront offrir suffisamment de solutions adéquates pour reprendre et conserver la maîtrise de leur comportement de jeu.

La politique de prévention de la dépendance distingue trois groupes de joueurs: les joueurs récréatifs, les joueurs à risque et les joueurs problématiques. Les joueurs récréatifs voient surtout l'aspect ludique des jeux de hasard, leur comportement de jeu ne présentant guère voire aucun risque de dépendance. Pour ce groupe, la prévention de la dépendance se concentre sur l'information et le contrôle de ses propres limites. Les joueurs à risque sont des joueurs dont le comportement de jeu présente des risques ou qui présentent quelques caractéristiques de la dépendance aux jeux de hasard. Chez ces joueurs, la prévention est surtout axée sur l'intervention de l'organisateur et l'incitation du joueur à modérer son comportement de jeu.

Enfin, les joueurs problématiques sont ceux dont le comportement de jeu pose problème et présente un risque élevé de dépendance aux jeux de hasard: ils sont perpétuellement et de manière croissante incapables de résister à l'attrait du jeu. Chez les joueurs problématiques, la politique de prévention mise sur l'abstinence de jeu et l'orientation vers le traitement de leur comportement problématique de jeu. Du point de vue de la prévention, outre le groupe des joueurs problématiques, c'est surtout le groupe des joueurs à risque qui constitue un groupe cible très pertinent, car les joueurs de ce groupe courent le danger de développer un comportement à risque. Dans le même temps, il est cependant aussi intéressant pour les organisateurs de jeux de hasard de faire en sorte que les joueurs de ce groupe restent actifs, dès lors que ce sont précisément ces joueurs qui jouent régulièrement. L'organisateur de jeux de hasard traduit activement son devoir d'encadrement dans les faits en observant le comportement de jeu des joueurs de ce groupe. Le cas échéant, il interviendra en invitant le joueur à modérer son comportement de jeu ou en l'excluant provisoirement afin d'éviter qu'il ne développe un comportement problématique.

Un environnement numérique offre la possibilité d'instaurer et d'enregistrer des limites personnelles au comportement de jeu grâce à un profil de joueur. Des instruments tels que les autotests et l'orientation vers des

De maatregelen die door aanbieders moeten worden genomen, kennen een toenemende mate van intensiteit naarmate het gedrag van een speler meer risico-indicatoren van problematisch speelgedrag (bijvoorbeeld toenemende speelfrequentie en overschrijding van door hemzelf gestelde limieten) vertoont. Hiermee wordt voorkomen dat spelers zonder problemen in het speelgedrag lastig worden gevallen met interventies. Anderzijds worden spelers die risico's op problematisch speelgedrag vertonen tijdig gesignaleerd en wordt hen voldoende passende mogelijkheden geboden om het speelgedrag onder controle te krijgen en te houden.

Het beleid met betrekking tot verslavingspreventie onderscheidt drie groepen spelers: recreatieve spelers, risicospelers en probleemspelers. Recreatieve spelers zien het kansspel vooral als een spel, waarbij het speelgedrag nauwelijks tot geen verslavingspotentie vertoont. De focus van de verslavingspreventie voor deze groep ligt op voorlichting en het bewaken van de eigen grenzen. Risicospelers zijn spelers die risicovol speelgedrag vertonen oftewel enige kenmerken van kansspelverslaving vertonen. Bij deze spelers is de preventie vooral gericht op interventie door de aanbieder en op het motiveren van de speler tot matiging van het speelgedrag.

Probleemspelers, tenslotte, hebben te maken met problematisch speelgedrag met een hoog risico op kansspelverslaving: een aanhoudend en toenemend onvermogen om weerstand te bieden aan de drang tot spelen. Bij probleemspelers is onthouding van het spel en toeleiding naar behandeling van hun problematische speelgedrag inzet van het preventiebeleid. Vanuit preventieoogpunt is, naast de groep van probleemspelers, vooral de groep van risicospelers een zeer relevante doelgroep, omdat deze groep risico loopt risicovol speelgedrag te ontwikkelen. Tegelijkertijd is deze groep voor aanbieders echter ook interessant om als actieve speler te behouden, aangezien juist deze spelers regelmatig spelen. Actieve invulling van de zorgplicht betekent dat de aanbieder juist bij deze groep het speelgedrag observeert en zo nodig intervenueert door te sturen op matiging van het speelgedrag of tijdelijke uitsluiting van het spel om ontwikkeling van problematisch speelgedrag te voorkomen.

Een digitale omgeving biedt de mogelijkheid tot het instellen en registreren van persoonlijke grenzen aan het speelgedrag via een spelersprofiel. Instrumenten als zelftests en verwijzing naar (anonieme) zorg kunnen op

soins (anonymes) peuvent être proposés efficacement au joueur. Les mesures qui stimulent un mode de jeu responsable ne doivent pas seulement être appliquées à un stade avancé, lorsqu'il est déjà question d'un comportement de jeu problématique par exemple.

En signalant de façon précoce des risques de comportement problématique, les organisateurs de jeux de hasard peuvent prévenir des évolutions problématiques ultérieures au moyen d'interventions sur mesure. À cet égard, on pourrait envisager un feed-back (un signalement ou un courriel, par exemple) concernant le comportement de jeu ou un contact personnel (par *chat* ou par téléphone) au sujet du comportement de jeu observé. Ces interventions incitent le joueur à modérer son comportement de jeu.

Les cafetiers (licence C), le personnel (licence D), les fabricants, les installateurs et réparateurs (licence E) et les agences de paris qui n'organisent pas elles-mêmes les paris (licence F2) ne sont pas tenus de respecter ces obligations hormis le devoir d'encadrement sous la forme d'un entretien personnel en cas de présomption de comportements excessifs en matière de jeux de hasard et d'une exclusion temporaire du joueur concerné de l'accès aux jeux de hasard.

Art. 3 – 4

Les infractions aux dispositions en matière de devoir d'encadrement sont punissables. Le droit d'amener des personnes à pratiquer des jeux de hasard va de pair avec l'obligation de les encadrer.

een effectieve wijze aan de speler worden aangeboden. Maatregelen die verantwoord spelen stimuleren, moeten niet alleen in een laat stadium, bijvoorbeeld wanneer reeds sprake is van problematisch speelgedrag, worden toegepast.

Door risico's op probleemgedrag vroegtijdig te signaleren kunnen aanbieders middels interventies op maat verdere problematische ontwikkelingen voorkomen. Hierbij kan worden gedacht aan feedback (bijvoorbeeld een melding of e-mail) over het speelgedrag of persoonlijk contact (bijvoorbeeld per chat of telefonisch) over het waargenomen speelgedrag. Deze interventie maatregelen zetten de speler aan tot matiging in zijn speelgedrag.

Caféhouders (vergunning C), personeel (vergunning D), fabrikanten, plaatsers en herstellere (vergunning E) en wedkantoren die de weddenschappen niet zelf organiseren (vergunning F2) zijn niet gehouden aan deze verplichtingen uitgezonderd de zorgplicht in de vorm van een persoonlijk gesprek bij een vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen en het tijdelijk uitsluiten van de betrokken speler van verdere deelname aan kansspelen.

Art. 3 – 4

Inbreuken op de bepalingen inzake zorgplicht kunnen worden bestraft. Het recht om mensen aan het gokken te brengen gaat samen met de plicht voor de betrokkene zorg te dragen.

Els VAN HOOF (CD&V)

PROPOSITION DE LOIArticle 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

Art. 2

Dans la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs, il est inséré un article 61/1 rédigé comme suit:

“Art. 61/1. § 1^{er}. Les titulaires d'une licence des classes A, A+, B, B+, F1, F1+, G1 et G2 prennent les mesures et les dispositions nécessaires pour prévenir, autant que possible, la dépendance aux jeux qu'ils organisent, et élaborent une politique de prévention.

§ 2. Les titulaires d'une licence des classes A, A+, B, B+, F1, F1+, G1 et G2 informent les joueurs sur les jeux de hasard et de paris, ainsi que sur les risques qu'ils présentent, afin de les aider à choisir, de manière réfléchie, de jouer ou non à un jeu de hasard ou de pari.

§ 3. Les titulaires d'une licence des classes A, A+, B, B+, F1, F1+, G1 et G2 prennent les dispositions nécessaires pour permettre au joueur de prendre conscience de son comportement de jeu.

§ 4. Les titulaires d'une licence des classes A, A+, B, B+, F1, F1+, G1 et G2 enregistrent et analysent systématiquement les données relatives au comportement de jeu du joueur.

§ 5. En cas de présomption raisonnable de comportements excessifs en matière de jeux de hasard ou de paris, ou en cas de dépendance aux jeux de hasard, les titulaires d'une licence des classes A, A+, B, B+, C, D, E, F1, F1+, F2, G1 et G2 examinent le comportement du joueur au cours d'un entretien personnel avec lui.

§ 6. Les titulaires d'une licence des classes A, A+, B, B+, C, D, E, F1, F1+, F2, G1 et G2 qui, après l'entretien visé au § 5, doivent raisonnablement présumer que le joueur risque de s'infliger un dommage, ou d'infliger un dommage à son entourage, en raison d'une pratique excessive des jeux de hasard ou de paris ou d'une dépendance aux jeux de hasard, prennent les mesures suivantes:

WETSVOORSTEL

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

Art. 2

In de wet van 7 mei 1999 op de kansspelen, de weddenschappen, de kansspelinrichtingen en de bescherming van de spelers, wordt een artikel 61/1 ingevoegd, luidende:

“Art. 61/1. § 1. De houders van een vergunning klasse A, A+, B, B+, F1, F1+, G1 en G2 treffen de maatregelen en voorzieningen die nodig zijn om verslaving aan de door hen georganiseerde spelen zoveel mogelijk te voorkomen en werken een preventiebeleid uit.

§ 2. De houders van een vergunning klasse A, A+, B, B+, F1, F1+, G1 en G2 informeren de spelers over de kansspelen en weddenschappen en de risico's van deze kansspelen en weddenschappen. Deze informatie helpt de speler om een weloverwogen keuze te maken om deel te nemen aan kansspelen en weddenschappen.

§ 3. De houders van een vergunning klasse A, A+, B, B+, F1, F1+, G1 en G2 treffen de nodige voorzieningen om de speler inzicht te geven in het eigen speelgedrag.

§ 4. De houders van een vergunning klasse A, A+, B, B+, F1, F1+, G1 en G2 registreren en analyseren systematisch gegevens met betrekking tot het speelgedrag van de speler.

§ 5. Bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of weddenschappen of bij kansspelverslaving onderzoeken de houders van een vergunning klasse A, A+, B, B+, C, D, E, F1, F1+, F2, G1 en G2 het gedrag van de speler in een persoonlijk onderhoud met die speler.

§ 6. De houders van een vergunning klasse A, A+, B, B+, C, D, E, F1, F1+, F2, G1 en G2 die na het onderzoek, bedoeld in paragraaf 5, redelijkerwijs moeten vermoeden dat de speler door onmatige deelname aan kansspelen of weddenschappen of door kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan naasten, nemen volgende maatregelen:

— ils interdisent temporairement au joueur de jouer à l'ensemble des jeux qu'ils organisent;

— ils recommandent au joueur de demander son exclusion temporaire de l'accès aux jeux de hasard et de paris conformément à l'article 54, § 3, 1.

§ 7. Si le joueur visé au § 6 ne sollicite pas son exclusion temporaire conformément à l'article 54, § 3, 1, les titulaires d'une licence des classes A, A+, B, B+, F1, F1+, G1 et G2 en avertissent la Commission des jeux de hasard.

§ 8. Les titulaires d'une licence des classes A, A+, B, B+, F1, F1+, G1 et G2 mettent les données et les analyses visées aux paragraphes précédents, après leur anonymisation, à la disposition de la recherche sur la dépendance aux jeux de hasard.

§ 9. Le Roi peut fixer les modalités d'application des paragraphes précédents. Celles-ci visent au minimum:

- a) l'enregistrement et l'analyse visés au § 4;
- b) le traitement des données à caractère personnel;
- c) l'examen et les recommandations visés aux §§ 5 et 6;
- d) la notification visée au § 7 et les données à communiquer visées au § 8."

Art. 3

Dans l'article 64 de la même loi, modifié en dernier lieu par la loi du 7 mai 2019, les mots ", 61/1" sont insérés entre le numéro "60" et les mots "et 62".

Art. 4

Dans l'article 15/3, § 1^{er}, de la même loi, le chiffre 61/1 est inséré entre le chiffre "60" et le chiffre "62".

14 novembre 2019

— ze sluiten tijdelijk die speler uit van deelname aan alle door hen georganiseerde spelen;

— ze adviseren die speler tot tijdelijke uitsluiting van deelname aan kansspelen en weddenschappen, als bedoeld in artikel 54, § 3, punt 1.

§ 7. De houders van een vergunning klasse A, A+, B, B+, F1, F1+, G1 en G2 stellen de Kansspelcommissie ervan in kennis, indien de speler, bedoeld in paragraaf 6, zich niet tijdelijk uitschrijft als bedoeld in artikel 54, § 3, punt 1.

§ 8. De houders van een vergunning klasse A, A+, B, B+, F1, F1+, G1 en G2 stellen gegevens en analyses als bedoeld in de voorgaande paragrafen geanonimiseerd beschikbaar voor onderzoek naar kansspelverslaving.

§ 9. De Koning kan de nadere regels bepalen met betrekking tot de voorgaande paragrafen. Deze hebben in ieder geval betrekking op:

- a) de registratie en analyse, bedoeld in paragraaf 4;
- b) de verwerking van persoonsgegevens;
- c) het onderzoek en het advies, bedoeld in de paragrafen 5 en 6;
- d) de kennisgeving, bedoeld in paragraaf 7, en de te verstrekken gegevens, bedoeld in paragraaf 8."

Art. 3

In artikel 64 van dezelfde wet, laatstelijk gewijzigd bij de wet van 7 mei 2019, worden de woorden ", 61/1" ingevoegd tussen het getal "60" en de woorden "en 62".

Art. 4

In artikel 15/3 van dezelfde wet worden de woorden ", 61/1" ingevoegd tussen het getal "60" en de woorden "en 62".

14 november 2019

Els VAN HOOFF (CD&V)