

ALGEMENE RICHTLIJN INZAKE INSTELLING KLACHTEN- EN DISPUTEN REGELING DOOR DE KANSSPELSECTOR

De directeur van het Toezicht- en Controle Instituut voor Kansspelen in Suriname, in het kader van de uitoefening van aan het Instituut op grond van:

De wet Toezicht en Controle Kansspelen (Geldende tekst S.B. 2009, no. 78, zoals laatstelijk gewijzigd bij S.B. 2023 no. 134), toegekende bevoegdheden, stelt hierbij de volgende richtlijn vast.

Toepassingsgebied

Deze richtlijn is van toepassing op de onder toezicht staande aanbieders van kansspelen inclusief bijkantoren en dochterondernemingen.

Algemeen

Het Toezicht en Controle Instituut voor Kansspelen(hierna: het Instituut) is ingevolge de wet Toezicht en Controle Kansspelen en de Wet ter voorkoming en bestrijding van Money laundering en Terrorismedinanciering de autoriteit belast met het houden van toezicht en controle op de kansspelen in Suriname.

Ingevolgde artikel 3 lid 1 onder c van de wet Toezicht en Controle Kansspelen is het Instituut bevoegd richtlijnen uit te brengen voor de inrichting en exploitatie van de aangeboden kansspelen. Bij de exploitatie van kansspelen kunnen er in de praktijk ook situaties voorkomen van conflict tussen exploitant en klant.

Het instituut heeft op grond van de ontwikkelingen binnen het kansspel gebeuren en gelet op de toename in het aantal klachten van consumenten binnen de kansspelsector aan het Instituut gemeend om een richtlijn uit te vaardigen teneinde kansspelaanbieders handvaten te bieden hoe om te gaan met klachten van haar consumenten en hoe eventuele disputen op te lossen.

Met deze richtlijn tracht het Instituut in haar rol als toezichthouder c.q. waakhond van het kansspel regime in Suriname voor actoren binnen de sector, met name de aanbieder en de consument, maatstaven vast te stellen teneinde o.a. de consumentenbescherming te waarborgen en een transparante afhandeling van klachten te stimuleren.

Deze begeleiding is niet bedoeld ter vervanging van juridisch advies en niets in dit document mag als zodanig worden opgevat. Iedereen die opheldering wenst over de regelgevingkwesties die in deze richtlijn zijn opgenomen, dient zelf onafhankelijk juridisch advies in te winnen.

I. Doel van de richtlijn:

- a. Deze richtlijn beschrijft de minimumnormen die we van alle vergunninghouders verwachten met betrekking tot een effectieve behandeling van klachten van klanten.
- b. Het geeft een overzicht van de rapportagevereisten die gelden voor alle vergunninghouders.
- c. Om richtlijnen te geven voor het beleid, de procedures en controles van de vergunninghouders voor het afhandelen van klachten van klanten.

In deze richtlijn duidt het woord 'moeten' op een wettelijke verplichting, terwijl het woord 'zou moeten' een aanbeveling van goede praktijk is, en de norm is waarvan we verwachten dat exploitanten deze aannemen en bewijzen. We verwachten dat exploitanten de redenen voor afwijkingen van die standaard kunnen uitleggen.

We hebben de plicht kansspelen toe te staan zolang we denken dat het redelijk in overeenstemming is met de drie doelstellingen die zijn te herleiden uit de geldende wet- en regelgeving gerelateerd aan kansspelen.

Deze doelstellingen zijn:

1. Gokken vrij houden van misdaad en geassocieerd te worden met misdaad;
2. Ervoor zorgen dat gokken eerlijk en open is;
3. Kinderen en kwetsbare mensen beschermen tegen schade of uitbuiting door gokken.

Effectieve, transparante en eerlijke behandeling van klachten van klanten is een belangrijk onderdeel van het behalen van de tweede vergunningsdoelstelling. Vergunninghouders moeten eerlijke, transparante en toegankelijke procedures hebben, inclusief escalatie naar alternatieve vormen van geschillenbeslechting bijv. Arbitrage of benadering van de Kantonrechter, om dit doel te bereiken. Vergunninghouders zijn verplicht om het Instituut in te lichten over ontvangen en geëscaleerde klachten.

II. Definiëring klacht en geschil

In het kader van deze richtlijn en voor de bepaling van de maatschappelijke verantwoordelijkheid wordt onder een klacht verstaan 'een uiting van ontevredenheid, gesproken of geschreven, over enig aspect van de manier waarop de vergunninghouder van kansspelen zijn activiteiten uitvoert'.

Voorbeelden:

1. Klachten over de uitkomst van een goktransactie;
2. Klachten over de manier waarop een goktransactie is beheerd;
3. Klachten over de wijze waarop de vergunninghouder zijn bedrijf uitoefent;
4. Klachten in relatie tot de 3 doelstellingen opgesomd in punt I.

Ook kunnen klanten klagen over commerciële zaken, zoals de kwaliteit van de faciliteiten, van de vergunninghouder. Waar dergelijke klachten geen risico vormen voor de drie doelstellingen, vallen ze niet binnen de reikwijdte van wat het Instituut overziet. De vergunninghouder dient te beslissen hoe dergelijke klachten het beste kunnen worden opgelost.

Onder geschillen in deze richtlijn wordt begrepen 'klachten die betrekking hebben op de kansspeltransactie van de klanten (inclusief beheer van de transactie) die niet zijn opgelost in de eerste fase van de klachtprocedure van de exploitant'.

Geschillen kunnen bijvoorbeeld zaken omvatten die verband houden met de toepassing van bonusaanbiedingen of andere algemene voorwaarden, accountbeheer of de mogelijkheid om toegang te krijgen tot gewonnen (geld-en goederen) prijzen.

Klachten procedures

Vergunninghouders dienen een duidelijke, schriftelijke klachtenprocedure in te voeren. Dit proces moet in principe tenminste in eenvoudig Nederlands zijn, eenvoudig te begrijpen en gemakkelijk te vinden en te gebruiken voor klanten, zowel in de ruimte waar de kansspelen worden aangeboden als op websites van exploitanten.

Vergunninghouders mogen overwegen of ze deze informatie of een samenvatting van de informatie op verschillende manieren willen presenteren vanwege de ligging van hun kantoor of hun cliënten segment. Bijvoorbeeld om rekening te houden met klanten die geen Nederlands als eerste taal spreken of die een geschreven document op een andere manier moeilijk te begrijpen vinden. Wanneer vergunninghouders marketingmateriaal produceren in andere talen dan het Nederlands, moeten ze er ook voor zorgen dat klachtenprocedures beschikbaar zijn in die talen.

Het proces moet duidelijk maken hoe een klacht kan worden ingediend, aan wie deze moet worden gericht en welke essentiële informatie een klant moet verstrekken. Informatie over

het klachtenbeleid dient tevens te worden opgenomen in de algemene voorwaarden van de vergunninghouder, inclusief een link of bewegwijzering naar het volledige beleid indien van toepassing.

Vergunninghouders dienen alle klachten af te handelen, conform de klachtenprocedure.

III. Klachten ontvangen

Vergunninghouders dienen klachten van klanten die persoonlijk, mondeling of schriftelijk, telefonisch of via e-mail worden gemaakt te accepteren als er ter plaatse faciliteiten zijn, of via externe tussenpersonen of digitale ondersteuningstools.

Wanneer vergunninghouders systemen zoals live chat aanbieden op hun websites of social media kanalen, moeten chat medewerkers voldoende training en informatie krijgen om te kunnen herkennen waar op dergelijke wijze geuite klachten moeten worden doorverwezen naar een formele klachtenprocedure.

Klanten kunnen klachten indienen via sociale-mediaplatforms. Het is aan de vergunninghouder om te beslissen of hij toegerust is om adequaat te reageren op klachten van sociale media, of dat hij klanten die dergelijke media gebruiken, doorverwijst naar de formele klachtenprocedure. De klachtenprocedure moet informatie bevatten over de vraag of klanten klachten kunnen indienen via sociale media.

Hoewel we vergunninghouders aanmoedigen om open en transparant te zijn bij het behandelen van klachten, erkennen we dat er gelegenheden kunnen zijn waarin vergunninghouders klanten willen vragen hun klacht niet openbaar te delen. Bijvoorbeeld naar de pers of in online fora, voordat de vergunninghouder de mogelijkheid heeft gehad om het probleem op te lossen. Wanneer er bijvoorbeeld een onderzoek loopt, mag een exploitant niet wensen dat informatie die het onderzoek in gevaar kan brengen openbaar wordt gemaakt.

Vergunninghouders dienen ervoor te zorgen dat eventuele beperkingen die zij opleggen, klanten er niet van weerhouden om hulp of advies te zoeken waar zij dat nodig hebben. Beperkingen mogen alleen worden ingevoerd als de redenen hiervoor eerlijk en transparant zijn.

IV. Termijnen

Vergunninghouders mogen de toegang tot klachtenprocedures niet op oneerlijke wijze beperken door klanten onredelijke termijnen op te leggen om klachten in te dienen.

Vergunninghouders moeten klanten de mogelijkheid bieden om klachten in te dienen gedurende tenminste drie (3) maanden vanaf de datum van het incident.

Vergunninghouders kunnen klanten aanmoedigen om zo snel mogelijk klachten in te dienen, maar mogen dit niet doen door voorwaarden op te nemen die voorkomen dat klanten op enig moment tijdens die periode van drie maanden klachten indienen.

Vergunninghouders dienen klanten een ontvangstbevestiging van de klacht te verstrekken. Wanneer vergunninghouders 24-uurs kansspelen aanbieden, dient dit binnen 24 uur na ontvangst van de klacht te zijn. Voor andere vergunninghouders moet dit zo snel als redelijkerwijs mogelijk is.

Vergunninghouders kunnen ervoor kiezen procedures in te voeren om de klacht binnen het bedrijf te laten behandelen door tussenpersonen, als de klant niet tevreden is met het antwoord dat hij ontvangt wanneer hij zijn klacht voor het eerst indient.

Vergunninghouders moeten ervoor zorgen dat het hele klachtenproces, inclusief eventuele interne escalatie, niet langer duurt dan acht weken vanaf het moment waarop ze de klacht van de klant voor het eerst hebben ontvangen.

Vergunninghouders kunnen bij uitzondering afwijken van de termijn van acht weken als de klant niet tijdig ingaat op de klachtenprocedure. Als een klant bijvoorbeeld niet binnen zeven dagen reageert op een redelijk verzoek om informatie, kan het redelijk zijn om de klok te stoppen totdat de klant reageert. Als de klant heeft gereageerd, moet de 'klok' opnieuw worden gestart vanaf hetzelfde punt als waar hij was gestopt.

De klachtenprocedure van de vergunninghouder eindigt als de klacht van de klant acht weken na ontvangst door de vergunninghouder onopgelost blijft (rekening houdend met eventuele tijden dat de 'klok' op de periode heeft stilgestaan) of de klant en de vergunninghouder een impasse of definitieve oplossing bereiken in minder dan acht weken.

Als binnen een periode van 3 (drie) maanden de klacht onopgelost blijft en de 'klok' stilstaat vanwege uitblijven informatie komt de klacht van de consument te vervallen.

De vergunninghouder moet de klant dan een laatste schrijven doen toekomen om uit te leggen:

1. De uiteindelijke beslissing;
2. Dat dit het einde is van het klachtenproces van de exploitant;
3. Dat zij hun klacht kunnen brengen naar een onafhankelijke instantie voor een alternatieve geschillenbeslechting als zij dit wensen.

V. Informatie aan klanten

Vergunninghouders moeten ervoor zorgen dat de informatie die zij aan klanten verstrekken, informatie bevat over hoe een klacht kan worden ingediend, en relevante contactgegevens om dit te doen. Het moet ook informatie bevatten over hoe het klachtenproces werkt en de verwachte tijdschema's voor oplossing.

Vergunninghouders dienen op verzoek of wanneer de klant een klacht indient een kopie, hetzij op schrift hetzij digitaal, van het klachtenbeleid aan een klant te verstrekken.

VI. Informatie bewaarplicht

Vergunninghouders zijn gehouden informatie met betrekking tot klachten en geschillen van klanten bij te houden en conform de wettelijke termijnen te bewaren en deze op verzoek aan het Instituut ter beschikking stellen. De informatie-eisen in deze paragraaf zijn dan ook niet discretionair voor vergunninghouders.

Vergunninghouders dienen een register bij te houden van alle klachten die in de formele klachtenprocedure komen. Klachten die heel eenvoudig worden opgelost, hoeft de vergunninghouder niet bij het Instituut te melden. Bijvoorbeeld snel via live chat of bij het eerste contact in het pand, al dient de vergunninghouder dit voor eigen doeleinden vast te leggen.

Vergunninghouders moeten het aantal formele klachten dat zij ontvangen, en het aantal dat niet wordt opgelost in de eerste fase van de klachtenprocedure, dat wil zeggen het aantal klachten dat geschillen wordt, aan het Instituut melden. Vergunninghouders moeten ook het aantal geschillen melden waarvan zij weten dat deze zijn doorgedaan naar een alternatieve geschillenbeslechtsingsprocedure.

VII. Slotbepaling

Het Instituut behoudt zich het recht deze richtlijn, afhankelijk van omstandigheden en ontwikkelingen, aan te passen.

VIII. Ingangsdatum

Deze richtlijn is na ondertekening met ingang van 1 januari 2024 voor onbepaalde tijd van kracht.

Paramaribo, 22 November 2023

De Directie van het Toezicht en Controle Instituut voor Kansspelen,

Namens deze,

