

Trends

www.trends.be

FINANCIEEL-ECONOMISCH WEEKBLAD VAN 5 TOT 11 DECEMBER 2013

Alle cijfers
van de grootste
Belgische
bedrijven

BIJLAGE

Trends
TOP

De 5.000 grootste
bedrijven van België

2014

LAS VEGAS IN BELGIË

*Gokindustrie maakt ons
400 miljoen lichter*



TRENDS NR 49 - JUSTE JARGON - €7,50

5 DECEMBER 2013

ISSN 0776-3387 - P509560 - www.trends.be



Ondernemen
**WIE FAALT, IS NOG
GEEN MISLUKKELING**

Ziektekosten
**HOE HERKENT U EEN GOEDE
HOSPITALISATIEVERZEKERING?**

OVERHEID PROBEERT HET GOKKEN IN GOEDE BANEN TE LEIDEN

VERLIES VERZ EKERD



Een half miljoen Belgen wagen wel eens een gokje, al vraagt ieder weldenkend mens zich af waarom. Want in de gokbusiness vind je veel verliezers, en slechts enkele winnaars, meestal de organisatoren. SAM DE KEGEL, FOTOGRAFIE STIJN PIETERS

Het Donkmeer in Overmere. Overdag een walhalla voor paling in 't groen en dagjestoeristen, op deze mistige zondagavond een gokparadijs. We rijden de parking op van de Napoleon Games-spielhal. De bumpers schurken tegen elkaar aan, het is geen crisis in gokland. We geven onze identiteitskaart af, een camera maakt een fotootje, en ondertekenen een brief met de spelregels van de speelhal, inclusief alcoholverbod. De gediensstige gerant, die de tent alleen runt, is duidelijk: "Alcohol en gokken vormen een gevaarlijke cocktail. Sommigen durven agressief te worden als ze veel verliezen."

Oefening baart geen kunst

Er kijkt nauwelijks iemand op als we de speelhal betreden. Een gokker leeft in zijn eigen universum, in opperste concentratie en symbiose met de automaat waarop hij apathisch tikt. Hier wordt nauwelijks gepraat. Aan de muren hangen geen klokken, ramen zijn er evenmin. Al ligt dat ook aan de wet, die bepaalt dat deze oorden van vertier afgeschermd moeten zijn van de buitenwereld.

Met onze debetkaart zetten we geld over op een gokkaart, *the game is on*. De slotsspelen, fruitkasten in vakjargon, kunnen ons niet bekoren en we belanden al gauw aan de American Roulette. Onze startinzet: 20 euro. We beginnen met centen, maar naarmate we winnen, verhogen we de inzet. Het gaat snel: zodra je een spelletje gespeeld hebt, loopt er een tijdsbalkje dat je aanzet om opnieuw in te zetten. We komen in een lichte roes, het controleverlies wenkt. Het idee dat we kunnen winnen, maakt dopamines vrij in onze hersenen. Zelfs als we een spelletje verliezen, 'winnen' we meestal nog een deel van onze inzet terug. Net op tijd neem de ratio het opnieuw over. We innen onze winst: 28 euro.

Naast ons is een doorgewinterde gokker aan de slag, de enige die ons zelf aanspreekt. Zijn inzet is veel hoger, zijn geluk is een jojo. Van 600 euro gaat het naar 1200 euro en terug naar 600 euro. "Twee weken geleden verloor ik 5000 euro in



NAPOLÉON GAMES IN OVERMERE
Online gokken wordt populairder, maar de klassieke speelhal blijft bestaan.

een uur, maar over het algemeen win ik", zegt hij achteloos. Bluffen hoort bij gokken. Hij toont ons zijn ingenieuze combinaties. "Typisch, een ervaren gokker voelt zich snel een expert", weet Ronny Willemsen. Hij is ook een expert, maar dan in gokverslaving. Bij CAD Limburg begeleidt hij al vijftien jaar gokverslaafden en hun families, zo'n negentig per jaar. "Van kindsbeen af leren we dat, als je iets genoeg oefent, je er ook beter in wordt. Bij kansspelen is dat niet zo."

Legaal, illegaal en heel illegaal

De parking van de speelhal van Napoleon Games in Overmere mag dan goed gevuld zijn, maar eigenlijk is de gokbusiness een andere weg ingeslagen: kansspelen op het internet en sportwedenschappen. Als we de Nationale Loterij niet meerekenen, vertegenwoordigt online gokken nu al 25 procent van de kansspelmarkt. Dat is veel, zeker als je weet dat tot 2011 in België niet legaal gegokt kon worden op het internet. Maar nu is het wel geregeld, en de Belgische wetgeving is een van de strengste in Europa.

"België heeft gekozen voor een beperkt legaal aanbod. Anders bestaat het sowieso in de illegaliteit. Het zit nu eenmaal in de natuur van de mensen dat ze graag een gokje wagen", zegt Marjolein De Paepe van de Kansspelcommissie (KSC), de federale overheidsdienst die de kansspelen regelt. "Een online-exploitatievergunning kun je in België pas krijgen als je ook in de reële wereld kansspelen aanbiedt. De tweede voorwaarde is dat de server van waarop de kansspelen in België worden aangeboden, ook in België staat."

Momenteel zijn er 41 goksites met een vergunning. Daarnaast publiceert de KSC een zwarte lijst met 82 illegale websites. Die trekken bewust Belgische spelers aan, maar hebben geen vergunning. Het parket kan de domeinnamen in beslag nemen als die eindigen op .be of .eu. Voor illegale websites die eindigen op .com, is een stoppagina ontwikkeld waarmee de internet-serviceproviders de toegang kunnen blokkeren.

De KSC maakt zich sterk dat ze ongeveer 70 procent van de naar schatting 500.000 Belgische gokkers op het internet naar legale sites gelooft heeft. "Daar zijn ze in ieder geval beter beschermd", zegt De Paepe. "Als een speler zijn geld niet krijgt, kunnen wij ons tot de eige- ➤

➔ naar wenden. Die kan zelfs zijn vergunning verliezen voor zijn fysieke speelhallen als hij het online te bont maakt.”

Het echte probleem zijn de honderden sites die zich niet echt op België richten. “Die zijn niet te controleren. Vaak opereren ze van de andere kant van de wereld. Daar valt niks tegen te beginnen.”

Misleiding

Ik neem een kijkje op vijf legale sites. Wat meteen opvalt: de drempel om je te registreren ligt zeer laag, en de meeste zwaaien met bescheiden startbonussen, 10 euro bijvoorbeeld. Marjolein De Paepe van de Kansspelcommissie wikt en weegt haar woorden. “Als je zo’n startbonus niet toelaat, dan kunnen de legale sites onmogelijk concurreren met hun buitenlandse concurrenten, die met veel grotere bonussen zwaaien. Maar we willen wel dat die bonussen strikt gereguleerd worden via maximumbedragen.”

Bij Justitie liggen vijf ontwerpen van koninklijk besluit waarmee online gokken strikter gereguleerd en gecontroleerd kan worden. Het toegelaten uurverlies zou dan maximaal 70 euro per speler zijn, met een limiet van 2000 euro per zes dagen. Wie daarover gaat, kan een tijdje niet meer inloggen op goksites. De wet werd in 2010 bij hoogdringendheid goedgekeurd, de ontwerp-kb’s zijn klaar, maar nu ligt alles stil. De Kansspelcommissie schrijft zelfs geen nieuwe ontwerp-kb’s meer. Het gevolg is dat niemand controleert hoeveel geld gokkers online verliezen. Justitie hoopt nog enkele kb’s voor het einde van de legislatuur ondertekend te krijgen. De vertraging is een gevolg van de complexiteit van de materie en het overleg in werkgroepen. Maar er is geen politieke controverse, benadrukt Justitie.

Ook opvallend: een legale site als casinobelgium.be pakt uit met de bewering ‘De winst is verzekerd door de kansspelwetgeving’. Andere hebben het dan weer over een uitbetalingspercentage van 102 procent op een game. Het lijkt alsof je bijna niet kan verliezen. Ronny Willemen, die dagelijks de slachtoffers van kansspelen over de vloer krijgt, weet beter. “Alle kansspelautomaten en onlinespelen zijn gemaakt om de eigenaar of exploitant rijk te maken en niet de spe- ➔

0800.35.777

is het gratis telefoonnummer voor wie info wil over gokverslaving. Er is ook de website gokhulp.be

4.000.000

BELGEN

zijn geregistreerd op legale websites. Elke dag groeit hun aantal aan. In totaal gokken zo’n half miljoen Belgen, legaal en illegaal.



10,33

EURO

is de gemiddelde inzet op een onlinegokspel.



50.000

BELGEN

zitten na 23 uur nog altijd te gokken op de legale sites.



41

GOKSITES

zijn in België erkend. 7 zijn verbonden aan een casino, 22 aan automatenhallen en 12 aan organisatoren van weddenschappen.



35

PROCENT

van de inkomsten in de goksector komt van onlinespelen.



83

ILLEGALE GOKSITES

staan op de zwarte lijst van de Kansspelcommissie. Die sites lokken Belgische spelers door hun taal en publiciteit, maar ze hebben geen vergunning. Maar het totale aantal illegale sites ligt vele malen hoger.



75

PROCENT

van de onlineweddenschappen gaat over sport.



73

PROCENT

van de gokkers zijn mannen, maar het percentage vrouwen stijgt.

21

JAAR

is de minimumleeftijd voor toegang tot speelhallen en casino's. Voor weddenschappen is die 18.



19.446

BELGEN

hebben zichzelf vrijwillig de toegang ontzegd tot casino's, speelhallen en goksites.



400

MILJOEN EURO

is de belastbare omzet van de legale goksector. 100 miljoen daarvan komt van online gokken.



84

PROCENT

is het wettelijk verplichte uitbetalingspercentage voor spelautomaten. Maar dat zegt weinig over de echte winstkans.

➤ ler. Hoe meer je gokt, hoe meer je verliest."

Marjolein De Paepe bevestigt dat de machines zo ingesteld zijn dat je er doorgaans mee verliest, al worden ze wel gecontroleerd. "Dat doet onze dienst metrologie. Het minimale uitbetalingspercentage is wettelijk vastgelegd op 84 procent. Wie er 100 euro insteekt, krijgt gemiddeld 84 euro terug." Ronny Willemen spreekt liever van een 'herverdelingspercentage'. "Hoe hoger dit percentage, hoe verslavender de spelletjes zijn, want je wint regelmatig iets. Maar iemand met een gokprobleem speelt die winst onmiddellijk weer kwijt. Een lager herverdelingspercentage zou veel beter zijn, dan ziet iedereen dat die spelletjes niet gemaakt zijn om de speler geld te laten verdienen."

Een andere misleidende term is het gemiddeld maximaal uurverlies. Dat is bepaald op 70 (casino), 25 (speelhal) en 12,5 euro (bingo). "Anders dan je zou denken, geldt dat maximaal uurverlies voor

de machine, niet voor de gokker. Die kan gemakkelijk honderden of duizenden euro's per uur verliezen", zegt Willemen.

Pakje koffie

Maar hoe zien de aanbieders van kansspelen hun sector? Tom De Clercq en Mieke Michiels zijn respectievelijk CEO en hoofdaandeelhouder van Napoleon

Games. Ze ontvangen ons in het casino van Knokke. Napoleon Games nam op 1 december de uitbating van het casino over van de Franse groep Partouche, voor 16,5 miljoen euro. Partouche kampte al een tijdje met financiële problemen. Napoleon Games zit in de lift. Het startte

tien jaar geleden met speelhallen en heeft er ondertussen twintig. Sinds vorig jaar biedt het ook sportwedenschappen en onlinekansspelen aan. "We doen het goed met die onlinespelen omdat we ook fysiek aanwezig zijn in België en 24 uur op 24 bereikbaar zijn", zegt Tom De Clercq. "Onze spelletjes zijn gekeurd door de Kansspelcommissie en de klanten zijn

"Van kindsbeen afleren we dat, als je iets genoeg oefent, je er ook beter in wordt. Bij kansspelen is dat niet zo"

Ronny Willemen, CAD Limburg

zeker dat hun geld en persoonsgegevens veilig beheerd worden. Ofwel duw je de mensen in het illegale circuit, ofwel geef je hun een attractief, legaal aanbod. En we beloven geen miljoenen, hé. We bieden een startbonus van 10 euro. Vergelijk het met Douwe Egberts dat bonnen ➤

MARJAN (34) VERGOKTE HAAR ERFENIS EN SPAARPOT

Marjan (schuilnaam) is een alleenstaande dertiger met een vaste job. Ze begon te gokken nadat ze te horen had gekregen dat ze lijdt aan een ziekte waarvoor ze zware medicatie moet nemen. "Ik kon die diagnose heel moeilijk aanvaarden en vluchtte in de kansspelen om mijn zorgen even te vergeten. Via internet gaat dat zo gemakkelijk. Je zet de laptop aan, neemt je bankkaart en je bent vertrokken."

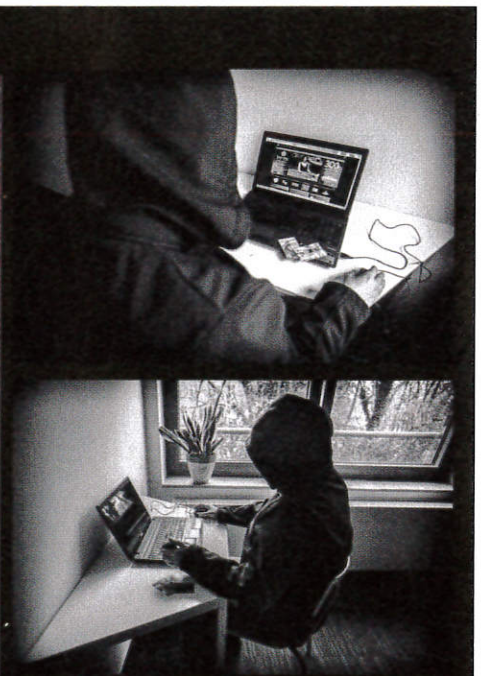
Ze begon te spelen in februari 2012. Overdag werkte ze voltijds, 's avonds en 's nachts speelde ze op goksites. "Als vrijgezel was er niemand die mij kon controleren. Ik begon heel voorzichtig met kleine inzetten, maar dat duurde niet lang. Zodra je begint te verliezen, denk je maar aan één ding: hoe kan ik mijn verlies zo snel mogelijk terugwinnen?"

Marjan vergokte haar hele spaarpot én een erfenis. "Ik verloor 80.000 euro in negen maanden. Ik ben zo'n stomkop geweest." Pas toen ze goed en wel verslaafd was, belde ze haar zussen en vader op, met de vraag of ze haar

bankkaart wilden bijhouden. "Ik voelde me helemaal alleen. Een alcoholverslaafde wordt volgens mij meer sociaal aanvaard dan een gokverslaafde."

"Van reclame voor gokken op tv kan ik echt pissig worden. Die sites zijn zo misleidend. 'Hoe groter de inzet, hoe groter de winstkansen, hoe groter de winst', beloven ze. Als ik 500 euro inzette, kreeg ik 500 euro extra gratis. Maar als ik won, moest ik eerst nog eens twintigmaal mijn inzet 'doorspelen', voordat mijn eventuele winst werd uitgekeerd." Marjan speelde vooral op illegale sites. "Hoe meer ik inzette en verloor, hoe meer ik als een echte vip behandeld werd. Ik kreeg zelfs een eigen callcentermedewerker via mail."

CAD Limburg begeleidt haar nu wekelijks individueel, soms met de familie erbij. "Af en toe speel ik nog, de verleiding gaat volgens mij nooit meer volledig weg. Ik moet heel alert blijven." Ze vindt trouwens dat de overheid een hypocriet gelaat toont. "Ga maar eens naar de site van De Nationale Loterij: die lijkt op een ordinaire goksite."



ONLINE GOKKEN
"Hoe meer ik inzette en verloor, hoe meer ik als een echte vip behandeld werd."



➤ uitdeelt voor een pakje gratis koffie.” Over de uitbetalingspercentages heeft hij zijn eigen theorie. “Onze American Roulette heeft een uitbetalingspercentage van 97,6 procent, over een periode van 1 januari tot en met 31 december. We zouden gek zijn om onze klanten voortdurend te laten verliezen. Dan zijn we binnen de vijf jaar failliet.”

Verwoestend

De vraag rijst of deze sector wel rendabel moet blijven: hij dient het algemeen nut niet, en een groot deel van de inkomsten komt van gokkers, kwetsbare gokverslaafden in het slechtste geval. “De sector geeft mensen werk en betaalt belastingen, maar tegenover iedere extra job staat minstens één verslaafde die zijn job verliest”, zegt Willemsen. “In onze huidige groep van gokverslaafden ondervindt minstens de helft problemen in zijn job. Soms zitten we met een bewindvoerder, een OCMW-medewerker en hulpverleners samen om te kijken hoe we een gokker met veel schulden opnieuw een perspectief kunnen geven. Dat kost niet enkel Justitie, maar ook Gezondheidszorg en Welzijn veel geld.”

Marcel Vanhex, directeur van CAD Limburg, beklemtoont dat iemand met een gokprobleem moeilijk hulp zoekt. “Te weinig mensen weten hoe verwoestend een gokverslaving kan zijn. Een gokker probeert erg lang zijn probleem zelf

MIEKE MICHIELS EN TOM DE CLERCQ (NAPOLEON GAMES)
“Ofwel duw je de mensen in het illegale circuit, ofwel geef je hun een attractief, legaal aanbod.”

op te lossen en blijft hopen op winst. De maatschappij wordt er onrechtstreeks mee geconfronteerd: gokkers worden depressief, ontwikkelen soms zelfmoordgedachten, belanden in de armoede, scheiden of verzeilen in de criminaliteit. Vaak komt een gokker pas bij ons als hij geen uitweg meer ziet of de omgeving het ontdekt heeft.”

“Gokverslaafden die bij ons aankloppen, hebben vaak gigantische bedragen

een casino belandt, fors winst maakt, naar zijn vrouw belt met de boodschap dat ze die avond uit eten gaan, daarna begint te verliezen en terugbelt naar zijn vrouw met de boodschap dat hij moet overwerken. Op zijn werk is hij die dag nooit geraakt. Anderen lichten verzekeringen op, of souperen hun lening op.”

Gokreclame in primetime

De Kansspelcommissie probeert gokkers tegen zichzelf te beschermen. Ze beheert de EPIS-lijst van mensen die geen toegang meer krijgen tot een casino, speelzaal of legale goksite. Op de lijst staan meer dan 200.000 mensen, van wie 19.446 gokverslaafden die zich vrijwillig hebben gemeld, maar ook 80.813 onder collectieve schuldbemiddeling. “De wet van 2011 maakt het mogelijk dat ook derden mensen op die zwarte lijst kunnen plaatsen”, zegt De Paepe. “Denk aan ouders, maar ook het OCMW. Het is een van onze sterkste beschermingstools.”

Maar het gevaar ligt op de loer. Sinds enkele maanden duikt op radio, televisie en internet almaar meer reclame op voor kansspelen. Dat baart de hulpverleners zorgen. “Is het maatschappelijk logisch dat we een potentieel gevaarlijk product promoten? Daardoor beginnen meer mensen met gokken dan we illegale gokkers naar vergunde sites halen.”

Tom De Clercq van Napoleon Games wijst erop dat België al een lange weg heeft afgelegd. “Wie wil er terug naar de tijd dat gokken in achterkamertjes van cafés gebeurde, met louche figuren of gokbedrijven die hun klanten krediet verschaffen tegen woekerintresten? Wij zul-

“Het zit nu eenmaal in de natuur van de mensen dat ze graag een gokje wagen”

Marjolein De Paepe, Kansspelcommissie

verloren, tot 400.000 euro”, vult Willemsen aan. “Het gaat zelden om een paar duizend euro. Een gokverslaafde is van ’s morgens vroeg tot ’s avonds laat bezig met: waar ga ik spelen en hoe ga ik winnen? Hij leidt een vermoeiend dubbelleven. Ik ken iemand die ’s morgens naar zijn werk vertrekt, maar onderweg in

len nooit krediet geven, we zullen nooit zeggen dat je rijk wordt door bij ons te spelen. Wij staan zelfs open voor een sensibiliseringscampagne. En we pleiten voor een zelfregulerend systeem online, waarbij spelers bijvoorbeeld op maandag zelf de maximuminzet instellen, waarmee ze die week kunnen spelen.” ©