

PRIVACY STATEMENT TOTO ONLINE

1 juni 2026

Wanneer je onze websites van [TOTO Sport](#), [TOTO Casino](#) en/of [Winnitt](#) bezoekt, de TOTO app gebruikt, deelneemt aan onze kansspelen of contact met ons opneemt, verzamelen we jouw persoonsgegevens.

In dit Privacy Statement leggen we uit hoe we omgaan met jouw persoonsgegevens bij het aanbieden en organiseren van onze kansspelen: TOTO Sport, TOTO Casino en Winnitt. Hier lees je welke gegevens we verzamelen, waarom we dit doen, en hoe je invloed hebt op het gebruik van jouw gegevens.



TOTO is de naam achter de online spellen TOTO Sport, TOTO Casino en Winnitt, maar ook achter de TOTO weddenschappen die je in de winkel koopt (TOTO Winkel). TOTO Winkel wordt niet door TOTO Online aangeboden. Dit Privacy Statement is daarom *niet* van toepassing op TOTO Winkel. Lees voor TOTO Winkel het [Privacy Statement Nederlandse Loterij](#).

Als je vragen hebt over dit Privacy Statement, neem dan contact met ons op via onze klantenservice **070 - 550 08 05**. We helpen je graag verder!

Leeswijzer Privacy Statement

Klik op de titels in de leeswijzer om meteen naar de betreffende sectie te gaan; ze zijn klikbaar.

| | |
|--|----|
| 1. Toepassingsgebied Privacy Statement..... | 2 |
| 2. Verantwoordelijkheid over jouw persoonsgegevens..... | 3 |
| 3. Wat zijn persoonsgegevens?..... | 3 |
| 4. Hoe verzamelen wij jouw persoonsgegevens? | 3 |
| 5. Welke persoonsgegevens gebruiken wij en waarom?..... | 4 |
| 6. Wanneer vragen wij om een kopie van je legitimatiebewijs? | 12 |
| 7. Controle van jouw leeftijd..... | 13 |
| 8. Met wie delen we jouw gegevens en van wie krijgen we jouw gegevens? | 13 |
| 9. Doorgifte van persoonsgegevens naar andere landen | 16 |
| 10. Hoe lang bewaren wij jouw persoonsgegevens? | 16 |
| 11. Onze certificeringen | 17 |
| 12. Welke privacyrechten heb ik? | 17 |
| 13. Geautomatiseerde besluitvorming | 19 |
| 14. Wijzigingen van dit Privacy Statement..... | 19 |
| 15. Heb je een vraag of een klacht? | 20 |

Onze beloften

Wij dragen bij aan een gelukkig, gezond en sportief Nederland. We bieden onze kansspelen op een verantwoorde manier aan. We zoeken altijd naar manieren om onze diensten te verbeteren en beter aan te laten sluiten bij jouw wensen. We gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens en respecteren je privacy.

- ✓ **Transparantie:**
 - Over hoe wij jouw gegevens verzamelen;
 - Voor welk doel we jouw gegevens gebruiken;
 - Welke rechten jij hebt.
- ✓ **Proportionaliteit:**
 - We gebruiken je persoonsgegevens alleen als het nodig is voor onze dienstverlening of als je hiervoor toestemming geeft.
 - Onze medewerkers hebben alleen toegang tot je gegevens als dit nodig is voor hun taken.
- ✓ **Goede beveiliging:**
 - We behandelen je gegevens vertrouwelijk;
 - Je gegevens zijn goed beveiligd;
 - Als we partners inschakelen voor onze diensten (bijvoorbeeld voor het versturen van mailings of het hosten van onze servers), eisen we dat deze partners je gegevens net zo goed beveiligen als wij dat doen.
- ✓ **Rechtvaardig commercieel gebruik bij marketingdoeleinden:**
 - We gebruiken je gegevens alleen voor e-mailmarketing met jouw toestemming
 - We maken het gemakkelijk voor je om aan te geven als je geen nieuwsbrieven of andere marketing meer wilt ontvangen. We respecteren de keuzes die je maakt.
- ✓ **Controle:** Je mag ons altijd vragen welke persoonsgegevens we over jou verzamelen en deze laten wijzigen als ze niet kloppen.
- ✓ **Verbeteren:** We blijven zoeken naar manieren om je privacy nog beter te beschermen. We staan open voor suggesties en klachten.

1. Toepassingsgebied Privacy Statement

Dit Privacy Statement geldt voor alle persoonsgegevens die wij gebruiken in het kader van de organisatie en promotie van de TOTO online kansspelen: TOTO Sport, TOTO Casino en Winnitt.

Hoe wij omgaan met je gegevens voor de organisatie en promotie van de *Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto, Eurojackpot, Lucky Day, TOTO Winkel en Krasloten* lees je in het [Privacy Statement Nederlandse Loterij](#).

2. Verantwoordelijkheid over jouw persoonsgegevens

Bij het aanbieden van de TOTO online kansspelen zijn verschillende partijen betrokken als gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken:

- **TOTO Online BV** is de vergunninghouder en aanbieder van de kansspelen **TOTO Sport**, **TOTO Casino** en **Winnitt**. Samen met Nederlandse Loterij Organisatie BV is TOTO Online BV verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens voor deze kansspelen.
 - Adres: Laan van Hoornwijck 55, 2289 DG Rijswijk;
 - KvK: 65691253.
- **Nederlandse Loterij Organisatie BV** verzorgt de administratie, klantenservice, het online spelersplatform, websitebeheer, analyse en marketing van **TOTO Sport**, **TOTO Casino** en **Winnitt**. In samenwerking met TOTO Online BV is Nederlandse Loterij Organisatie BV verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens voor deze kansspelen.
 - Adres: Laan van Hoornwijck 55, 2289 DG Rijswijk;
 - KvK: 65691288.

Als we in dit Privacy Statement verwijzen naar ‘we’, ‘wij’ of ‘Nederlandse Loterij’, dan bedoelen we de bovenstaande partijen bij het aanbieden van de genoemde kansspelen.

Contact en aanspreekpunt

Nederlandse Loterij Organisatie BV is jouw eerste aanspreekpunt voor privacy gerelateerde zaken. Je kunt ons bereiken via:

- E-mail: privacy@nederlandseloterij.nl
- Telefonisch met onze klantenservice, via **070 - 550 08 05**.

Lees ook de paragrafen ‘[welke privacyrechten heb ik?](#)’ en ‘[heb je een vraag of een klacht?](#)’ voor informatie. Meer informatie over de diensten en organisatie van Nederlandse Loterij vind je [hier](#).

3. Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot jou als persoon. Dit kunnen je naam, telefoonnummer, adres of e-mailadres zijn. Ook gegevens zoals je IP-adres of je spel- en speelgedrag vallen onder persoonsgegevens.

4. Hoe verzamelen wij jouw persoonsgegevens?

Wij verzamelen persoonsgegevens van iedereen die gebruikmaakt van onze diensten. Dit kan op verschillende manieren gebeuren:

- **Direct van jou:** wanneer je onze websites bezoekt, onze TOTO app gebruikt, deelneemt aan onze kansspelen, met ons linkt via social media, of contact met ons opneemt.

- **Via derde partijen of openbare bronnen:** soms ontvangen wij jouw persoonsgegevens van derden of halen we deze uit openbare bronnen.

5. Welke persoonsgegevens gebruiken wij en waarom?

Leeswijzer Paragraaf 5

Klik op de titels in de leeswijzer om meteen naar de betreffende sectie te gaan; ze zijn klikbaar.

- 5a) Redenen voor gegevensverwerking
- 5b) Gegevens gerelateerd aan jouw TOTO-account
- 5c) Gegevens over je contact met onze klantenservice
- 5d) Gegevens voor verantwoord en veilig online spelen
- 5e) Gegevens voor het tegengaan van fraude, witwassen en matchfixing
- 5f) Gegevens voor juridische zaken
- 5g) Gebruik van je gegevens voor marketing en optimale beleving

5a) Redenen voor gegevensverwerking

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) vereist dat wij een goede reden moeten hebben om jouw persoonsgegevens te gebruiken. Deze redenen kunnen verschillen, afhankelijk van het specifieke doel:

- **Overeenkomst**

We gebruiken jouw persoonsgegevens wanneer dit nodig is om een overeenkomst met jou te sluiten of uit te voeren. Hierdoor kunnen we onze afspraken met jou nakomen, zoals:

- het beheren van jouw deelname aan onze kansspelen;
- het naleven van (actie)voorwaarden;
- het verwerken van betalingen; of
- om jou over bovenstaande onderwerpen te informeren.

- **Gerechtvaardigd**

belang

We gebruiken jouw persoonsgegevens ook op basis van ons gerechtvaardigd belang, waarbij we zowel jouw belangen als die van ons bedrijf afwegen. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn om:

- Klantenservice te bieden en jouw vragen te beantwoorden;
- onze producten en diensten te verbeteren;
- fraude op te sporen;
- ons verslavingspreventiebeleid uit te voeren;
- marketingonderzoek te doen; en
- ons te beschermen om juridische redenen.

- **Toestemming**

Voor bepaalde doelen vragen we je toestemming, zoals voor het sturen van gepersonaliseerde reclame. Je kunt deze toestemming op elk moment intrekken via jouw TOTO-account.

- **Wettelijke plicht**

Soms zijn we verplicht om jouw gegevens te gebruiken om aan wettelijke verplichtingen te voldoen. Bijvoorbeeld om te controleren of je 18 jaar of ouder bent.

5b) Gegevens verbonden aan jouw TOTO-account

Je kunt een TOTO-account aanmaken via onze websites of via de TOTO app. Met dit TOTO-account kun je deelnemen aan de online kansspelen TOTO Sport, TOTO Casino en Winnitt. We gebruiken de volgende persoonsgegevens gerelateerd aan jouw TOTO-account:

| Persoonsgegevens | Doeleinden | Rechtsgrond |
|---|--|-------------------|
| <u>Registratiegegevens</u> : NAW-gegevens, gebruikersnaam, adres, geslacht, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum, inloggegevens. | Om jouw deelname aan onze online kansspelen te beheren. | Overeenkomst |
| <u>Registratiegegevens</u> : geboortedatum, geboorteplaats, Burgerservicenummer (BSN), kopie-ID, datum van uitgifte ID-bewijs, spelersnummer en e-mailadres, CRUKS-code. | Verifiëren van jouw identiteit door te controleren of jouw BSN, naam en geboortedatum bij elkaar horen (via de overheidsinstantie 'Beheersvoorziening BSN'). | Wettelijke plicht |
| <u>Spel- en speelgegevens</u> : spelersnummer, speellimiet, spel- en speelgedrag en opvallende patronen of wijzigingen daarin; log-ins (aantal, tijdzones, tijdstippen), speelduur. | Om jouw deelname aan onze online kansspelen te beheren. | Overeenkomst |
| <u>Financiële informatie</u> : bankrekeningnummer, bedragen die je opwaardeert in je wallet, bedragen die je uit laat betalen, het bedrag dat je inzet en verloren/gewonnen hebt. | Om jouw deelname aan onze online kansspelen te beheren. | Overeenkomst |

5c) Gegevens over je contact met onze klantenservice

| Persoonsgegevens | Doeleinden | Rechtsgrond |
|--|---------------------------------|--|
| Gegevens die jij bespreekt met onze klantenservice, inclusief signalen zoals het | Om jouw verzoek af te handelen. | Gerechtvaardigd belang van Nederlandse Loterij om spelers te voorzien van ondersteuning via onze klantenservice. |

| | | |
|---|--|---|
| aantal klantcontacten en opvallend gedrag (boos, nerveus etc.). | | |
| Accountgegevens | Om ons verslavingspreventiebeleid uit te voeren door middel van interventie. | Wettelijke plicht |
| Analyse van onze responsible gaming afdeling o.b.v. jouw spel- en speelgedrag, verliezen, speeluren, gestort bedrag, tijd gespeeld. | | |
| Gegevens die jij bespreekt met onze klantenservice. | | |
| Openbare profielgegevens van jouw social media account. | Aanbieden van klantenservice via sociale media platforms. | Gerechtvaardigd belang van Nederlandse Loterij om op klachten te reageren. |
| Naam, adres, laatste 5 cijfers van het bankrekeningnummer. | Om jouw identiteit vast te stellen. | Gerechtvaardigd belang van Nederlandse Loterij om fraude, schendingen van privacy en andere risico's te voorkomen. |
| Opname telefonisch gesprek met onze klantenservice. | Voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden van onze klantenservice. | Gerechtvaardigd belang van Nederlandse Loterij om de kwaliteit van onze klantenservice te controleren en om medewerkers van onze klantenservice te trainen. |
| | Om ons verslavingspreventiebeleid uit te voeren door middel van interventie. | Zorgplicht |

5d) Gegevens voor verantwoord en veilig online spelen

Wij hechten veel waarde aan het bieden van een veilige en verantwoorde speelomgeving. Het is belangrijk voor ons dat je controle houdt over je speelgedrag en niet meer inzet of vaker speelt dan je van plan bent. Vanuit onze wettelijke (zorg)plicht nemen we daarom maatregelen om kansspelverslaving te voorkomen. Hiermee kunnen we tijdig inspelen op signalen van risicovol of problematisch speelgedrag en waar nodig ingrijpen. Meer informatie vind je in ons [Verslavingspreventiebeleid](#).

Wat houdt onze zorgplicht in?

Als aanbieder van online kansspelen heeft TOTO een wettelijke (zorg)plicht, met het voorkomen van kansspeleroverslaving als uitgangspunt. Daarom nemen wij (beschermings-) maatregelen zoals het toekennen van een risicoprofiel aan spelers, het volgen van speelgedrag en het beschermen van kwetsbare groepen.

Om onze zorgplicht goed uit te voeren kunnen we onder andere jouw persoonsgegevens (her)gebruiken om bestaande maatregelen te verbeteren en te controleren of ze effectief zijn. We kunnen deze gegevens ook gebruiken om nieuwe manieren te onderzoeken en te testen om kansspeleroverslaving en onverantwoord speelgedrag te voorkomen.

Bij het ontwikkelen en testen van nieuwe maatregelen houden we altijd rekening met jouw privacy. We gebruiken jouw gegevens alleen als dat nodig is en zorgen ervoor dat ze extra beschermd zijn, bijvoorbeeld door middel van pseudonimisering.

Registratie en identificatie

| Persoonsgegevens | Doeleinden | Rechtsgrond |
|---------------------------------------|--|--|
| CRUKS-code, naam, geboortedatum, BSN. | Controleren of jij staat ingeschreven in het <i>Centraal register uitsluiting kansspelen</i> (CRUKS). Zo controleren we jouw identiteit, om problematisch gedrag en spelverslaving tegen te gaan. We controleren of een speler 18+ is en mag deelnemen. Ook registreren we of je tussen de 18 en 24 jaar oud bent. Dat doen we omdat voor deze jongvolwassenen andere regels gelden bij het instellen van de speellimieten en we ons moeten houden aan strenge(re) reclameregels. | Wettelijke plicht |
| Adres | Controleren of het adres dat jij hebt ingevuld voldoet aan onze acceptatiecriteria. Voorbeelden van adressen die we niet accepteren kunnen zijn: (zorg)instellingen en verslavingscentra. | Gerechtvaardigd belang van Nederlandse Loterij om ongewenste of bovenmatige deelname te voorkomen. |

Wat is CRUKS en hoe werkt het?

CRUKS staat voor 'Centraal Register Uitsluiting Kansspelen'. Dit is een lijst van de Kansspelautoriteit met spelers die een gokstop hebben genomen. Wij zijn wettelijk verplicht om te controleren of je staat ingeschreven in CRUKS. Dit doen we bij de registratie van je TOTO-account, maar ook elke keer wanneer je inlogt. Als je in CRUKS staat, mag je niet deelnemen aan onze online kansspelen. Het proces verloopt als volgt:

1. TOTO stuurt jouw gegevens (zoals naam, geboortedatum en BSN) naar de Kansspelautoriteit;
2. De Kansspelautoriteit controleert via de overheidsinstantie 'Beheersvoorziening BSN' of de gegevens correct zijn en bij jou horen;
3. Als de gegevens kloppen, controleert de Kansspelautoriteit of je in het CRUKS-register staat. Sta je niet in het register? Dan mag je meedoen met onze online kansspelen;
4. TOTO ontvangt vervolgens een unieke CRUKS-code;
5. Zodra we de CRUKS-code hebben ontvangen, verwijderen we jouw BSN uit onze systemen.

We kunnen spelers die risicovol speelgedrag vertonen ook aandragen bij de Kansspelautoriteit voor aanmelding in CRUKS. Wij zullen je voorafgaand hierover informeren.

Toezicht & ingrijpen bij verantwoord spelen

| Persoonsgegevens | Doelinden | Rechtsgrond |
|---|---|-------------------|
| <u>Spel- en speelgegevens</u> : spelersnummer, speellimiet, spel- en speelgedrag en opvallende patronen of wijzigingen daarin; log-ins (aantal, tijdzones, tijdstippen), speelduur. | We registreren en analyseren deze gegevens om jou in te delen in een risicoprofiel (laag, medium, hoog) zodat we kunnen ingrijpen als dat nodig is. Lees meer in ons Verslavingspreventiebeleid . | Wettelijke plicht |
| <u>Klantcontact</u> : Relevante gegevens besproken tijdens klantcontact, inclusief informatie over opvallend gedrag (boos, nerveus etc.). | | |
| <u>Maatregelen</u> : informatie over de maatregelen die wij opleggen, zoals de correspondentie. | | |
| Transactie informatie | | |
| Inkomens- en vermogensgegevens, arbeidsinformatie of andere financiële informatie die je ons hebt toegestuurd. | Om ons verslavingspreventiebeleid uit te voeren, zoals het beoordelen van jouw stortingslimiet, vragen wij in sommige gevallen jouw inkomensgegevens op. | Wettelijke plicht |

Wanneer en hoe kunnen wij ingrijpen?

Wij grijpen in als dat nodig is, zodat het spelen leuk en verantwoord blijft. We zijn ook wettelijk verplicht om in te grijpen.

Als je zelf hulp wilt, staan we ook voor je klaar. We kunnen je doorverwijzen naar een organisatie die gespecialiseerd is in de behandeling van gok- en gameverslaving. Dat doen we alleen met jouw toestemming en nooit op eigen initiatief.

Daarnaast zijn we wettelijk verplicht om een controledatabank bij te houden, met de volgende gegevens:

1. Datum, tijdstip en type wijzigingen in je spelersprofiel;
2. Datum, tijdstip en type maatregelen die zijn genomen voor verslavingspreventie;
3. Datum, tijdstip, bedrag en aard van elke winst of verlies op je speelrekening;
4. Je inzet en speelwinst per type spel;
5. Soms ook het totale bedrag dat je hebt ontvangen als beloning voor deelname aan kansspelen (zoals bonussen).

Deze databank wordt gebruikt door de Belastingdienst en de Kansspelautoriteit voor controles. De gegevens in deze databank zijn gepseudonimiseerd, wat betekent dat ze niet direct naar jou als speler te herleiden zijn.

5e) Gegevens voor het tegengaan van fraude, witwassen en matchfixing

Wij gebruiken de volgende gegevens om te voldoen aan diverse wettelijke verplichtingen en om de veiligheid en betrouwbaarheid van onze diensten te waarborgen. Dit omvat het naleven van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), evenals het voorkomen, opsporen en onderzoeken van fraude, witwassen, matchfixing, oplichting of andere inbreuken op ons merk of spelaanbod.

Registratie en identificatie

| Persoonsgegevens | Doeleinden | Rechtsgrond |
|-------------------------------------|--|--|
| Voor- en achternaam, geboortedatum. | Controleren of jij staat ingeschreven in het Centraal Curatele- en bewindregister. | Gerechtvaardigd belang van Nederlandse Loterij om ongewenste of bovenmatige deelname te voorkomen. |
| Accountgegevens | Om te controleren of je een dubbel account hebt bij ons. | Gerechtvaardigd belang van Nederlandse Loterij om meespelen mogelijk te maken via jouw account en bescherming te |

| | | |
|--|--|--|
| | | bieden tegen fraude en bovenmatige deelname. |
| Transacties, bankafschriften, inkomens- en vermogensgegevens of andere financiële informatie die je ons hebt toegestuurd, Bewijs van adres (zoals facturen), IP-adres en locatie, apparaatgegevens. | Op basis van de Wwft voeren we een wettelijk verplicht onderzoek uit naar elke speler. Wij doen meer onderzoek bij (een transactie met) een hoger risico op witwassen. | Wettelijke plicht |
| Bankrekeningnummer | Controleren of het opgegeven bankrekeningnummer op jouw naam staat. | Wettelijke plicht |

Toezicht & ingrijpen bij fraude, witwassen en/of matchfixing

We registreren en analyseren onderstaande gegevens zodat we kunnen ingrijpen als dat nodig is. Wij zijn wettelijk verplicht om dat te doen.

| Persoonsgegevens | Doeleinden | Rechtsgrond |
|---|--|---|
| Informatie over je spelactiviteiten, zoals inzetten en deelnames. | Om spelers te kunnen blokkeren waarvan er zeer duidelijke aanwijzingen bestaan met betrekking tot (pogingen tot) fraude, het handelen in strijd met de deelnemersreglementen of actievoorwaarden, of andere illegale activiteiten. | Wettelijke plicht |
| Transacties, bankafschrift, bewijs van adres (zoals facturen), IP-adres en locatie, apparaatgegevens. | Op basis van de Wwft voeren we een wettelijk verplicht onderzoek uit naar elke speler. Wij doen meer onderzoek bij (een transactie met) een hoger risico op witwassen. | Wettelijke plicht |
| Accountgegevens, publiek toegankelijke informatie. | Controleren of er sprake is van fraude, onrechtmatig handelen, en/of risicovol en problematisch speelgedrag. | Gerechtvaardigd belang van Nederlandse Loterij om de veiligheid en betrouwbaarheid van onze diensten te waarborgen. |

Wanneer en hoe kunnen wij ingrijpen?

We grijpen in als dat nodig is om fraude te voorkomen. Als we bijvoorbeeld je account sluiten of blokkeren, noteren we waarom dat is gebeurd. Dit kan zijn vanwege het hebben van meerdere accounts of het gebruik van valse gegevens. Dit doen we omdat het in het deelnemersreglement staat of omdat de wet het voorschrijft.

Eén van onze maatregelen tegen fraude, witwassen en matchfixing is het bijhouden van een blokkadellijst (zwarte lijst). Hierop staan IP-adressen en bankrekeningen van spelers die duidelijk betrokken zijn bij (pogingen tot) fraude, het overtreden van ons deelnemersreglement, of andere illegale activiteiten rondom onze spellen.

Daarnaast zijn we verplicht om verdachte activiteiten en ongebruikelijke transacties te melden bij [de overheid](#). Hiervoor gebruiken we je naam, geboortedatum en onze rapportage. We bewaren deze gegevens niet langer dan wettelijk toegestaan.

5f) Gegevens voor juridische zaken

| Persoonsgegevens | Doeleinden | Rechtsgrond |
|--|--|-------------------|
| Persoonsgegevens gerelateerd aan jouw klacht of die relevant zijn voor een juridische procedure. | Het afhandelen van klachten en/of juridische procedures. | Wettelijke plicht |

5g) Gebruik van je gegevens voor marketing en optimale beleving

Hieronder lees je welke persoonsgegevens wij kunnen gebruiken om jou reclame en aanbiedingen te kunnen sturen.

| Persoonsgegevens | Doeleinden | Rechtsgrond |
|---|--|---|
| Naam, geslacht, leeftijd, contactgegevens, inloggegevens, bij ons bekende voorkeuren en interesses, (openbare) profielgegevens van jouw social-media account. | Reclame en gepersonaliseerde reclame (<i>profileren</i>) via e-mail en pushnotificaties. | Toestemming |
| | | Gerechtvaardigd belang van Nederlandse Loterij om diensten aan te bieden (voor zover toestemming niet noodzakelijk is). |
| Gegevens die nodig zijn voor je deelname, zoals: naam, e-mailadres, leeftijd, deelname-informatie. | Deelname aan promotionele acties. | Overeenkomst |

| | | |
|--|---|-------------|
| Accountgegevens, leeftijd, speelgedrag, (openbare) profielgegevens van jouw social-media account. | Gepersonaliseerde reclame op social-media platforms. | Toestemming |
| Persoonsgegevens die door cookies worden verwerkt als je onze websites of apps bezoekt. Lees hier meer over in ons Cookiebeleid . | Aanbieden gepersonaliseerde reclame en het verbeteren van gebruikerservaring. | Toestemming |

Wat bedoelen we met profilering?

Wij passen onze aanbiedingen aan op basis van jouw interesses en hoe je onze diensten gebruikt. Dit noemen we profilering. We maken klantprofielen met informatie die jij aan ons geeft of die wij van jou ontvangen. Hierdoor kunnen wij jouw aanbiedingen sturen die beter bij jou passen. Bijvoorbeeld: een man in de leeftijdscategorie 25 tot 45 jaar met interesse in voetbal krijgt andere aanbiedingen dan een vrouw in de leeftijdscategorie 30 tot 50 jaar die geïnteresseerd is in casino spellen.

Hoe kan ik me afmelden voor reclame?

Als je geen reclame of commercieel aanbod meer van ons wilt ontvangen kan je het volgende doen:

- Intrekken van jouw toestemming voor het ontvangen van commerciële boodschappen kan in jouw TOTO-account;
- Contact opnemen met onze klantenservice. Zorg ervoor dat je de informatie bij de hand hebt zoals vermeld in de [Checklist Privacy Verzoeken](#). We vragen je om aan te geven via welk kanaal (post, telefoon, e-mail, app(s), social media) je geen commerciële informatie meer wilt ontvangen. Wij zullen dit zo snel mogelijk verwerken.

6. Wanneer vragen wij om een kopie van je legitimatiebewijs?

Wij kunnen in de volgende situaties om een kopie van je legitimatiebewijs vragen:

- Bij de uitbetaling van grotere prijzen via ons hoofdkantoor;
- Als er een melding is dat een account of deelname op naam van een minderjarige is geregistreerd;
- Als een automatische leeftijdscontrole niet lukt, voeren we een handmatige leeftijdscontrole uit;
- In andere gevallen waarbij we jouw identiteit moeten vaststellen, bijvoorbeeld als je niet met de juiste gegevens bent geregistreerd, bij een vermoeden van handelen in strijd met onze deelnemersreglementen, of als we wettelijk verplicht zijn je identiteit te controleren.

7. Controle van jouw leeftijd

Wij zijn daarom verplicht om te controleren of je 18 jaar of ouder bent. Deze controle voeren wij uit door de gegevens die je hebt ingevuld bij het registreren te controleren via het CRUKS-register van de overheid. Als jouw gegevens niet overeenkomen met de gegevens in het CRUKS-register, of als uit het CRUKS-register blijkt dat je minderjarig bent, dan kan je geen account aanmaken en niet meedoen met onze kansspelen.

8. Met wie delen we jouw gegevens en van wie krijgen we jouw gegevens?

Om onze dienstverlening mogelijk te maken, kunnen we jouw persoonsgegevens soms delen met andere organisaties. Wanneer we gegevens delen, zorgen we ervoor dat we duidelijke afspraken maken over hoe je gegevens worden gebruikt en beveiligd. We beperken het delen van gegevens tot wat strikt noodzakelijk is.

Wij kunnen jouw gegevens delen met de volgende soorten organisaties en voor de hieronder genoemde doelen:

| Partij (categorie) | Doelen |
|---|---|
| Organisaties van Nederlandse Loterij | <p>Jouw persoonsgegevens worden gedeeld binnen de volgende organisaties die onderdeel zijn van Nederlandse Loterij:</p> <ul style="list-style-type: none">- Nederlandse Loterij Organisatie BV <p>De Nederlandse Loterij Organisatie BV is onze uitvoeringsorganisatie en verzorgt de administratie, klantenservice, het online spelersplatform, websitebeheer, analyse en marketing van TOTO Sport, TOTO Casino en Winnitt.</p> <p>Afdelingen van de Nederlandse Loterij Organisatie hebben alleen toegang tot jouw gegevens voor zover dat nodig is voor de taken die de betreffende afdeling moet uitvoeren. Echter, de afdelingen kunnen onderling informatie uitwisselen indien dit redelijkerwijs nodig is, bijvoorbeeld bij onderzoek naar fraude.</p> |
| Partner organisaties | <p>De Nederlandse Loterij werkt veel samen met sportbonden en goede doelen om hun activiteiten te ondersteunen. Soms worden ook gezamenlijke (win-)acties georganiseerd met deze partners. Bij dergelijke acties kan jouw toestemming gevraagd worden om persoonsgegevens te delen met de partner. We delen jouw contactgegevens alleen met partners als je daar toestemming voor gegeven hebt.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>Toezichthouders en andere instanties</p> | <p>Wij kunnen jouw gegevens delen met overheidsorganisaties om te voldoen aan een wettelijke plicht of aan een verzoek van een toezichthouder of opsporingsinstantie.</p> <p>Jouw gegevens kunnen bijvoorbeeld gedeeld worden met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de Belastingdienst, in verband met kansspelbelasting; - de Kansspelautoriteit, in verband met rapportages; - de Politie, in het geval van fraude of illegale activiteiten; - de Financial Intelligence Unit (FIU), bij ongebruikelijke transacties; - de bank, om te voldoen aan informatieverzoeken; - de curator, wanneer een rechter je onder bewind plaatst. |
| <p>Wetenschappelijk onderzoek</p> | <p>Wij kunnen gepseudonimiseerde gegevens delen met onderzoeksinstanties. Dit soort instanties onderzoeken bijvoorbeeld de effectiviteit van beschermingsmaatregelen tegen overmatig gokken.</p> <p>Deze gegevens zijn voor een onderzoeksinstantie niet meer tot een persoon herleidbaar en worden verstuurd via een beveiligde verbinding.</p> |
| <p>Dienstverleners Algemeen</p> | <p>We delen gegevens met leveranciers die diensten voor ons uitvoeren, zoals het:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hosten van onze websites, apps, of gegevens; - verzenden en ontvangen van e-mail; - incasseren en verwerken van betalingen; - uitbetalen of afleveren van gewonnen bedragen of producten. |
| <p>Dienstverleners streamingsdienst</p> | <p>Om videostreams en het wedden op live wedstrijden mogelijk te maken, werkt Nederlandse Loterij samen met een dienstverlener die sportwedstrijden streamt.</p> <p>NLO werkt in dit kader samen met Sportradar. De privacyverklaring van Sportradar vind je hier.</p> <p>Sportradar verwerkt bijvoorbeeld informatie over jouw apparaat zoals jouw browsertype en schermresolutie om de stream goed te laten werken. Ook controleert Sportradar of je een Nederlands IP-adres hebt, omdat Nederlandse Loterij alleen streams in Nederland mag tonen.</p> |

| | |
|--|---|
| Dienstverleners fraude- en verslavingspreventie | <p>We maken gebruik van de fraudepreventie en - signaleringsdiensten van TransUnion. In dit kader verwerkt Transunion bepaalde gegevens van jou. Je vindt de privacyverklaring van TransUnion hier.</p> <p>Verder vraagt Nederlandse Loterij soms gegevens op bij de Kamer van Koophandel. Bijvoorbeeld wanneer je een eenmanszaak hebt en jouw onderneming opgeeft als bron van inkomen.</p> |
| Dienstverleners Controles | <p>Wij kunnen jouw gegevens delen met de Raad voor de rechtspraak om periodiek te controleren of jouw gegevens voorkomen in het Centraal Curatele- en bewindregister op rechtspraak.nl.</p> |
| Dienstverleners Marketing | <p>Afhankelijk van jouw opgegeven marketingvoorkeuren, worden jouw gegevens gedeeld met leveranciers die ons ondersteunen met marketingactiviteiten. Denk hierbij aan leveranciers die ons helpen bij het:</p> <ul style="list-style-type: none"> - versturen van marketingberichten via e-mail of andere kanalen; - bellen naar mensen, die hiervoor toestemming hebben gegeven, met een persoonlijk aanbod; - tonen van onze reclameberichten aan de juiste personen op verschillende social media platforms. <p>Media Platforms</p> <p>Nederlandse Loterij deelt ghashte gegevens met mediaplatforms, zoals DPG Media, zodat deze mediabedrijven gericht onze reclame kunnen tonen op hun platforms.</p> <p>Social Media Platforms</p> <p>Nederlandse Loterij deelt ghashte gegevens met social media platforms, zodat deze organisaties gericht onze reclame kunnen tonen op hun platforms. In dit kader maakt Nederlandse Loterij onder meer gebruik van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meta Ireland (Facebook en Instagram) - Snapchat - TikTok <p>Om ervoor te zorgen dat deze samenwerkingen voldoen aan de privacywetgeving, maakt Nederlandse Loterij afspraken met de platforms waarmee zij samenwerkt. Klik op de namen van de platforms hierboven om meer te lezen over het platform, de manier</p> |

| | |
|---------------------------------|---|
| | waarop zij jouw gegevens verwerken en de manier waarop je jouw rechten kan uitoefenen. |
| Dienstverleners Overig | Jouw gegevens kunnen ook gedeeld worden met andere organisaties als dit noodzakelijk is. Bijvoorbeeld als gevolg van een klacht of juridische procedure, waarbij wij worden geholpen door externe juristen. |

Hiernaast kan het nodig zijn om persoonsgegevens te delen met partijen waar wij een samenwerking mee aangaan. Als Nederlandse Loterij, of een onderdeel daarvan, wordt verkocht, fuseert of een andere vorm van samenwerking aangaat moeten we gegevens met de nieuwe partner delen. Dit gebeurt alleen als dat nodig is voor de voorbereiding of uitvoering van deze verandering.

De partij waarmee wij een samenwerking aangaan moet zorgvuldig omgaan met deze gegevens. Zij mogen de persoonsgegevens alleen gebruiken voor hetzelfde doel als waarvoor ze zijn verzameld.

9. Doorgifte van persoonsgegevens naar andere landen

Omdat we internationale dienstverleners gebruiken, kan het gebeuren dat jouw gegevens door ons of onze dienstverleners ook in landen buiten de EER worden beheerd. De regels voor gegevensbescherming in deze landen kunnen anders zijn dan in de EER.

Om ervoor te zorgen dat jouw gegevens goed beschermd blijven, nemen we extra maatregelen. We zorgen ervoor dat we alleen gegevens doorgeven naar landen die door de Europese Commissie zijn aangemerkt als veilig. Als dat niet mogelijk is, maken we speciale afspraken volgens de regels van de Europese Commissie (via modelcontracten) om de gegevens te beschermen.

10. Hoe lang bewaren wij jouw persoonsgegevens?

Wij gebruiken jouw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor wij de persoonsgegevens gebruiken. De meeste gegevens bewaren wij op basis van de wet voor drie (3) jaar na het sluiten van jouw TOTO-account. Na deze periode worden jouw gegevens anoniem gearchiveerd voor statistische doeleinden.

Wanneer bewaren wij jouw gegevens langer?

Soms bewaren we jouw persoonsgegevens langer dan de hierboven genoemde termijn, onder andere in de volgende gevallen:

- Voldoen aan wetgeving: wij kunnen gegevens langer bewaren om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen, zoals de kansspelwetgeving, antiwitwaswetgeving, of belastingwetgeving. Bijvoorbeeld: gegevens over deelnames, inzetten en winsten worden minimaal 7 jaar bewaard voor belastingdoeleinden.
- Juridische procedures: als er een juridische procedure loopt of kan ontstaan, kunnen wij jouw persoonsgegevens langer bewaren tot de procedure is afgerond of eventuele geschillen zijn

opgelost. Dit geldt ook voor situaties waarin je gebruik maakt van je rechten, bijvoorbeeld wanneer je een klacht bij ons indient.

Wanneer bewaren wij jouw gegevens korter?

Gevoelige gegevens en bestanden of teksten die mogelijk gevoelige informatie bevatten bewaren wij zo kort mogelijk. Bijvoorbeeld:

- Gespreksinhoud: Berichten aan onze klantenservice (e-mail, chat, of telefoongesprek) bewaren wij maximaal 7 jaar of tot 3 jaar na het sluiten van jouw TOTO account. Bijlagen bij deze berichten worden na een jaar verwijderd, tenzij een legitimatiebewijs als bijlage verstuurd is.
- Op jouw verzoek: Zoals beschreven in hoofdstuk 12 kun je ons vragen om je gegevens eerder te verwijderen. Hier zijn wel enkele voorwaarden aan die in dat hoofdstuk te lezen zijn.

11. Onze certificeringen

Bij Nederlandse Loterij vinden we het beschermen van jouw gegevens heel belangrijk. Daarom nemen we technische en organisatorische maatregelen om je persoonsgegevens te beschermen tegen verlies en misbruik.

We hebben verschillende certificeringen. Deze laten zien dat een onafhankelijke (externe) partij heeft gecontroleerd dat onze processen en beveiliging op orde zijn. Zo weten we zeker dat we voldoen aan hoge standaarden. Ook laten we onze systemen en beveiliging regelmatig testen door externe specialisten. Op die manier blijven we onze beveiliging verbeteren en up-to-date houden.

Momenteel hebben we onder andere de volgende certificeringen:

- ISO 27001: een internationale standaard voor informatiebeveiliging.
- WLA-SCS: deze certificering bevestigt dat we voldoen aan strenge normen voor kansspel- en beveiligingsbeheer.

12. Welke privacyrechten heb ik?

Je hebt verschillende rechten waarmee je controle hebt over jouw persoonsgegevens. Hier leggen we deze rechten eenvoudig uit. Veel van deze rechten (zoals het wijzigen van jouw gegevens) kun je zelf regelen via je TOTO-account. Als je geen toegang hebt tot je TOTO-account, neem dan contact op met onze klantenservice. Zorg ervoor dat je de informatie bij de hand hebt zoals vermeld in de [Checklist Privacy Verzoeken](#). We streven ernaar om jouw verzoek binnen één maand af te handelen.

Klantenservice TOTO

- Postbus 3074
- 2280 GB, Rijswijk
- Tel. **070 - 550 08 52**

Leeswijzer Paragraaf 12

Klik op de titels in de leeswijzer om meteen naar de betreffende sectie te gaan; ze zijn klikbaar.

- 12a) [Inzien en aanpassen van jouw gegevens](#)
- 12b) [Kopie aanvragen van jouw gegevens](#)
- 12c) [Verwijderen van jouw gegevens](#)
- 12d) [Bezwaar maken tegen het gebruik van jouw gegevens](#)
- 12e) [Het gebruik van jouw gegevens \(tijdelijk\) stopzetten of beperken](#)
- 12f) [Gegevens doorsturen aan een andere organisatie \(dataportabiliteit\)](#)

Let op: speel je bij één van de loterijen van NLO én bij TOTO (sportwedenschappen, casino of Winnitt) mee, dan moet je de wijzigingen in beide accounts (afzonderlijk) doorvoeren en/of aanvragen.

12a) Inzien en aanpassen van jouw gegevens

Je kunt veel van je persoonsgegevens (zoals naam, adres en/of e-mailadres) bekijken en aanpassen via jouw TOTO-account. Voor sommige gegevens, zoals je geboortedatum, moet je contact opnemen met onze klantenservice. Zorg ervoor dat je de informatie bij de hand hebt zoals vermeld in de [Checklist Privacy Verzoeken](#).

12b) Kopie aanvragen van jouw gegevens

Wil je een overzicht van de persoonsgegevens die we van jou hebben? Neem dan contact op met onze klantenservice. Zorg ervoor dat je de informatie bij de hand hebt zoals vermeld in de [Checklist Privacy Verzoeken](#).

12c) Verwijderen van jouw gegevens

Je kunt je persoonsgegevens laten verwijderen door contact op te nemen met onze klantenservice. Meer informatie hierover vind je op de website [Privacy Verzoeken](#).

In bepaalde gevallen kunnen we je verzoek om gegevens te wissen niet meteen uitvoeren. Dit is bijvoorbeeld het geval als je nog actief deelneemt aan onze diensten of als we je gegevens nog nodig hebben voor wettelijke verplichtingen of lopende procedures. Wanneer je een verwijderverzoek bij ons hebt ingediend en gedurende deze periode weer een deelname aangaat, wordt jouw verwijderverzoek geannuleerd.

12d) Bezwaar maken tegen het gebruik van jouw gegevens

In [Paragraaf 5](#) kun je zien wanneer we jouw persoonsgegevens gebruiken op basis van een gerechtvaardigd belang. Als we jouw gegevens gebruiken op basis van een gerechtvaardigd belang, kun je bezwaar maken als je persoonlijke omstandigheden dit rechtvaardigen. Als je bezwaar maakt, stoppen wij met het gebruik van jouw gegevens, tenzij:

- we kunnen aantonen dat er dringende legitieme gronden zijn voor het gebruik die zwaarder wegen dan jouw belangen; of

- als het gebruik noodzakelijk is voor het vaststellen, uitoefenen of verdedigen van rechtsvorderingen.

Je kunt ook altijd bezwaar maken tegen het gebruik van je gegevens voor marketingdoeleinden. Dit kun je eenvoudig doen via je TOTO-account of door contact op te nemen met onze klantenservice. Zorg ervoor dat je de informatie bij de hand hebt zoals vermeld in de [Checklist Privacy Verzoeken](#). Let op: bezwaar maken kan invloed hebben op je deelname aan acties of spellen. We laten je weten als dat het geval is.

12e) Het gebruik van jouw gegevens (tijdelijk) stopzetten of beperken

Het recht op de beperking van de verwerking houdt in dat je ons kunt verzoeken om het gebruik van jouw persoonsgegevens (tijdelijk) op te schorten. Dit kan relevant zijn wanneer bijvoorbeeld jouw gegevens onjuist zijn of wanneer je wacht op een beoordeling van een bezwaar. Neem contact op met onze klantenservice. Zorg ervoor dat je de informatie bij de hand hebt zoals vermeld in de [Checklist Privacy Verzoeken](#).

12f) Gegevens doorsturen aan een andere organisatie (dataportabiliteit)

Je kunt ons vragen om je gegevens die je zelf aan ons hebt gegeven in een digitaal formaat te ontvangen of over te dragen aan een andere organisatie, als dat technisch mogelijk is. Neem contact op met onze klantenservice en zorg ervoor dat je de informatie bij de hand hebt zoals vermeld in de [Checklist Privacy Verzoeken](#).

13. Geautomatiseerde besluitvorming

Nederlandse Loterij gebruikt geen automatische beslissingen die grote gevolgen hebben voor mensen, zoals bedoeld in artikel 22 van de AVG.

We gebruiken we programma's om de inzetten en berichten die we ontvangen te bekijken. Dit doen we om je te beschermen tegen de risico's van te veel gokken. Op basis hiervan geven we een risicoscore, vragen we mogelijk om aanvullende informatie en stoppen we soms (tijdelijk) je deelname aan onze spellen. In dergelijke gevallen neemt een medewerker zo snel mogelijk contact met je op om dit te bespreken.

Ook gebruiken we gebruiken soms algoritmes of kunstmatige intelligentie (AI) om beslissingen te helpen nemen of processen makkelijker te maken. Dit doen we altijd volgens ons interne AI-beleid, de AI-wet en de AVG. We gebruiken persoonsgegevens van klanten alleen als dat echt nodig is en het niet anders kan. Deze gegevens gebruiken we nooit om AI-taalmodellen te trainen.

14. Wijzigingen van dit Privacy Statement

Dit Privacy Statement kan af en toe worden aangepast. De meest recente versie vind je altijd op onze website: www.toto.nl/privacy. Dit Privacy Statement is voor het laatst gewijzigd op 1 juni 2026.

Hieronder staat een lijst met recente wijzigingen van dit Privacy Statement. Bij grote wijzigingen zullen wij klanten ook per e-mail informeren.

| Datum | Aanpassingen |
|-----------------------|--|
| 1 juni 2026 | Informatie toegevoegd over het gebruik van A.I., data delen bij overnames en deze wijzigingsgeschiedenis toegevoegd. De lijst van partijen waarmee we samenwerken voor online marketing is uitgebreid. Daarnaast zijn vele kleine aanvullingen doorgevoerd en enkele typefouten verbeterd. |
| 1 oktober 2024 | Leeswijzers toegevoegd en duidelijker omschreven met wie wij welke persoonsgegevens delen. Beschreven dat er geen gebruik gemaakt wordt van geautomatiseerde besluitvorming. |
| 1 oktober 2023 | Informatie toegevoegd over onze zorgplicht en leeftijdscontroles. Winnitt toegevoegd als merk van Nederlandse Loterij. |

15. Heb je een vraag of een klacht?

Wij hebben een Functionaris voor Gegevensbescherming (FG). Voor vragen over het gebruik van jouw persoonsgegevens of dit Privacy Statement kan je onze FG bereiken via:

privacy@nederlandseloterij.nl.

Je kunt ook telefonisch contact opnemen met onze klantenservice via **070 - 550 08 05**.

Als je een klacht hebt, kun je ook contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan via [deze link](#). We stellen het op prijs als je ons de kans geeft om jouw klacht zelf op te lossen.