

Klantenservice Test Nederlandse Online Casino's 2026

30 casino's getest Nederlandse markt 17 Mei 2026 Eigen meting

Zonder-cruks.com testte de klantenservice van **30 vergunde Nederlandse online casino's** in mei 2026. Per casino werden twee concrete vragen gesteld via de aangeboden supportkanalen. De gemiddelde eerste reactietijd bedroeg **2,0 minuten** (mediaan: 39 seconden); **20 van de 30 casino's reageerden binnen 60 seconden**. De gemiddelde eindscore over alle casino's bedroeg **3,69 op 5**. Kwaliteit (3,57) ligt lager dan snelheid (3,87) — reactietijd is over het algemeen op orde, maar de inhoudelijke volledigheid laat bij een deel van de aanbieders te wensen over.

Testvragen gesteld aan alle casino's:

- ① Hoe vaak moet ik de welkomstbonus rondspelen?
② Zijn er speciale bonussen voor VIP's?

3,69

Gem. eindscore

Kwaliteit 60% + Snelheid 40%

20/30

Binnen 60 seconden

67% van alle geteste casino's

39 sec

Mediaan reactietijd

Gemiddelde: 2,0 min · sterk beïnvloed door uitschiters

16/30Score $\geq 4,0$

53% beoordeeld als goed of beter

TOP 10 BESTE & SLECHTSTE KLANTENSERVICE

★ TOP 10 BESTE EINDSCORE

1	Kansino	5,0	10 sec
1	Tonybet	5,0	10 sec
1	711 Casino	5,0	17 sec
1	Holland Casino Online	5,0	19 sec
5	JACKS.nl	4,4	7 sec
5	888 Casino	4,4	10 sec
5	LeoVegas	4,4	10 sec
5	Lucky 7 Casino	4,4	18 sec
5	Hommerson Online	4,4	22 sec
5	Casino 777	4,4	25 sec

▲ SLECHTSTE 5 — WAT GING MIS

1	One Casino	0,0
Geen live reactie na 20 minuten. Overgezet naar e-mail.		
2	Circus Casino	2,0
Traag (3 min) en bonusantwoord bleef algemeen.		
2	ZEbet	2,0
4 min wachten, automatisch vertaald, weinig concreet.		
4	Unibet	2,4
Automatisch vertaald, inhoudelijk beperkt.		
5	Oranje Palace	2,6
Traag (2,7 min) en weinig extra toelichting.		

VERDELING REACTIESNELHEID & SCORE

REACTIESNELHEID

≤ 30 sec	12 casino's (40%)
31-60 sec	8 casino's (27%)
1-3 min	7 casino's (23%)
3-10 min	1 casino's (3%)
> 10 min	2 casino's (7%)

EINDSCORE VERDELING

Score 5,0	4 casino's
Score 4,4	9 casino's
Score 4,0	4 casino's
Score 3,6-3,4	6 casino's
Score 3,2-3,0	4 casino's
Score ≤ 2,6	3 casino's

KANAAL & TAAL

KANAALTYPE

Live chat	26 casino's
AI bot	3 casino's
Live chat + e-mail	1 casino

TAAL SUPPORT

Nederlands (niet vertaald)	25
Automatisch vertaald	4
AI bot (NL)	1

VRAAGBEANTWOORDING

Bonusvraag volledig	18/30
VIP-vraag volledig	15/30
Beide vragen volledig	14/30

VOLLEDIGE KLANTENSERVICE TEST — 30 CASINO'S (GESORTEERD OP EINDSCORE)

Eindscore = kwaliteit × 0,6 + snelheid × 0,4. Kwaliteit en snelheid op schaal 1-5. Groene rijen = score 5,0 · Rode rijen = score 0,0.

#	Casino	Eindscore	Kwaliteit	Snelheid	1e reactie	Gespreksduur	Kanaal	Taal	Bonusvraag	VIP-vraag	Testnotitie
1	711 Casino	★ 5.0	5/5	5/5	17 sec	2 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Zeer korte wachttijd en direct antwoord.
2	Holland Casino Online	★ 5.0	5/5	5/5	19 sec	6 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Snel, duidelijk en volledig antwoord.
3	Kansino	★ 5.0	5/5	5/5	10 sec	5 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Zeer snel en duidelijk antwoord op beide vragen.
4	Tonybet	★ 5.0	5/5	5/5	10 sec	2 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Snel en concreet antwoord.
5	888 Casino	★ 4.4	4/5	5/5	10 sec	2 min	AI bot	NL	Ja	Gedeeltelijk	AI bot gaf snel bruikbaar antwoord, maar menselijk contact ontbrak.
6	BetMGM	★ 4.4	4/5	5/5	32 sec	6 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Vlot antwoord met duidelijke uitleg over bonus en VIP-mogelijkheden.
7	Betnation	★ 4.4	4/5	5/5	28 sec	5 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Snel en concreet, vooral over de bonusvoorwaarden.
8	Casino 777	★ 4.4	4/5	5/5	25 sec	7 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Redelijk snel en duidelijk, met korte verwijzing naar de bonusvoorwaarden.
9	Hommerson Online	★ 4.4	4/5	5/5	22 sec	5 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Snelle reactie en netjes antwoord op beide vragen.
10	JACKS.nl	★ 4.4	4/5	5/5	7 sec	4 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Heel snelle reactie en voldoende duidelijk antwoord.
11	LeoVegas	★ 4.4	4/5	5/5	10 sec	1 min	AI bot	NL	Ja	Gedeeltelijk	AI bot reageerde direct en gaf bruikbaar antwoord, maar geen medewerker gesproken.
12	Lucky 7 Casino	★ 4.4	4/5	5/5	18 sec	4 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Snel contact en voldoende duidelijk antwoord.
13	Starcasino	★ 4.4	4/5	5/5	30 sec	5 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Vlot contact en concrete uitleg over waar de bonusvoorwaarden staan.
14	Fair Play Online	★ 4.0	4/5	4/5	35 sec	6 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Duidelijke uitleg, wel wat standaard geformuleerd.
15	GetLucky	★ 4.0	4/5	4/5	42 sec	6 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Prima snelheid en redelijk volledig antwoord.
16	Winz	★ 4.0	4/5	4/5	45 sec	6 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Antwoord kwam vlot en was duidelijk genoeg.
17	Bet365	★ 3.6	4/5	3/5	1 min 50s	9 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Antwoord was compleet, maar niet heel snel.
18	BetCity	★ 3.4	5/5	1/5	13 min	14 min	Live chat	NL	Ja	Ja	Inhoudelijk goed, maar eerste reactie kwam pas na 13 minuten.
19	GGPoker	★ 3.4	3/5	4/5	55 sec	8 min	Live chat	NL	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Snel genoeg, maar uitleg voelde vrij standaard en deels vertaald.
20	Hard Rock Casino	★ 3.4	3/5	4/5	1 min 10s	8 min	Live chat	NL	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Vriendelijk antwoord, maar de bonusuitleg bleef vrij algemeen.
21	Vbet	★ 3.4	3/5	4/5	1 min 15s	8 min	Live chat	NL	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Reactie was redelijk snel, maar antwoord bleef wat algemeen.

#	Casino	Eindscore	Kwaliteit	Snelheid	1e reactie	Gespreksduur	Kanaal	Taal	Bonusvraag	VIP-vraag	Testnotitie
22	Winnitt	★ 3.4	3/5	4/5	38 sec	7 min	Live chat	NL	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Snel gestart, maar antwoord op VIP-bonus bleef wat vaag.
23	ComeOn	★ 3.2	2/5	5/5	40 sec	10 min	Live chat	NL	Gedeeltelijk	Nee	Snel gesprek, maar geen duidelijk antwoord op de vraag.
24	TOTO Casino	★ 3.2	4/5	2/5	2 min 10s	22 min	Chat+e-mail	NL	Ja	Ja	Goed inhoudelijk antwoord, maar gesprek duurde lang en werd naar e-mail overgezet.
25	Bingoal	★ 3.0	3/5	3/5	1 min 35s	9 min	Live chat	NL	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Antwoord was bruikbaar, maar niet heel concreet over VIP-bonussen.
26	Oranje Palace	★ 2.6	3/5	2/5	2 min 40s	12 min	Live chat	NL	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk	Niet dramatisch, maar wel traag en weinig extra toelichting.
27	Unibet	★ 2.4	2/5	3/5	43 sec	15 min	Live chat	NL	Gedeeltelijk	Nee	Snel gestart, maar het antwoord voelde vertaald en inhoudelijk beperkt.
28	Circus Casino	★ 2.0	2/5	2/5	3 min	12 min	Live chat	NL	Gedeeltelijk	Nee	Reactie kwam traag en het antwoord op bonusvoorwaarden bleef wat algemeen.
29	ZEbet	★ 2.0	2/5	2/5	4 min	16 min	Live chat	NL	Gedeeltelijk	Nee	Traag gesprek en weinig concrete uitleg over VIP-acties.
30	One Casino	★ 0.0	0/5	0/5	20 min	—	Bot+e-mail	NL	Nee	Nee	Geen live reactie na 20 minuten. Daarna overgezet naar e-mail.

METHODOLOGIE

Onderdeel	Uitwerking
Doel	Meting van klantenservicekwaliteit bij 30 vergunde Nederlandse online casino's
Testvragen	1) Hoe vaak moet ik de welkomstbonus rondspelen? 2) Zijn er speciale bonussen voor VIP's?
Eerste reactie	Gemeten in seconden vanaf het moment van openen/versturen van de vraag
Duur gesprek	Duur tot bruikbaar antwoord of overdracht. Bij geen antwoord: n.v.t.
Eindscore formule	$Kwaliteit \times 0,6 + Snelheid \times 0,4$ · Beide subschalen lopen van 1 tot 5
Taal	Vastgelegd als: Nederlands, Nederlands automatisch vertaald, of AI bot
Testperiode	Mei 2026 · Nederlandse markt · 30 vergunde casino's

Rapport opgesteld door **zonder-cruks.com** · Klantenservicetest Nederlandse online casino's · Referentie: ZCZ-KLANTENSERVICE-2026-01 · Mei 2026 · n = 30 casino's



zonder-cruks.com

Onafhankelijk Nederlands online casino onderzoeksplatform — klantenservicetests, uitbetalingstests en spelersonderzoek
Data © 2026 zonder-cruks.com · Reproductie toegestaan met bronvermelding · ZCZ-KLANTENSERVICE-2026-01