

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0725

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	16 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer , gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Woonverzekering. De consument vordert vergoeding van de verzekeraar omdat zijn sieraden zijn gestolen. De verzekeraar heeft de maximale vergoeding uitgekeerd bij diefstal van sieraden die niet in een kluis liggen. De consument stelt dat sprake is van diefstalgevoelige inboedel, waardoor de verzekeraar gehouden is om ten minste de hierbij horende maximale vergoeding uit te keren. Daarnaast is sprake van misleiding vanwege oneerlijke handelspraktijken. De verzekeraar voert aan dat uit de voorwaarden blijkt wat onder diefstalgevoelige inboedel moet worden verstaan en wanneer sieraden zijn verzekerd voor welk bedrag. De polis en de voorwaarden moeten in onderlinge samenhang worden gelezen, van misleiding vanwege oneerlijke handelspraktijken is geen sprake. De commissie oordeelt dat sieraden niet onder diefstalgevoelige inboedel vallen. De consument heeft recht op de maximale vergoeding bij diefstal van de sieraden die niet in de kluis liggen. Dit blijkt uit de voorwaarden. De klacht is ongegrond en de vordering is afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de aanvullende stukken van de verzekeraar na de hoorzitting en 4) de reactie daarop van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 april 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. De verzekeraar werd vertegenwoordigd door de heer mr. [naam], juridisch adviseur.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een Woonverzekering bij de verzekeraar. Een onderdeel van de Woonverzekering is een inboedelverzekering, hierna verder de verzekering. Deze verzekering is in 2018 geprolongeerd. De verzekeraar heeft de consument voorafgaand aan de prolongatie een brief van 18 juli 2018 per e-mail toegestuurd. In deze brief staat onder andere:

"(...) Op 1 september 2018 verlengen wij uw verzekering. Ook is uw Woonverzekering vernieuwd. In deze brief vertellen wij u daar meer over. (...)

Leest u de informatie goed door, misschien wilt u uw Woonverzekering veranderen
Bij deze brief vindt u

Een persoonlijk overzicht met de verschillen tussen uw huidige en nieuwe Woonverzekering

Uw Polisblad

De voorwaarden vindt u in centraalbeheer.nl/mijncentraalbeheer. In deze brief geven we meer uitleg en in het persoonlijk overzicht laten we zien wat er voor u verandert. (...)

U kunt onze verzekering per dag opzeggen

Natuurlijk blijven wij graag uw vertrouwde verzekeraar. Maar als u dat wilt, kunt u uw verzekering elke dag opzeggen. Zonder opzegtermijn (...)"

- 2.2 In het bij de brief van 18 juli 2018 meegestuurde persoonlijk overzicht staat onder andere het volgende:

"(...) Persoonlijk overzicht met verschillen tussen uw huidige en nieuwe Woonverzekering

Bekijkt u de verschillen goed
Misschien wilt u iets aanpassen. (...)

Uw verzekeringen voor uw woning met postcode en huisnummer (...)

Hoe bent u nu verzekerd?	Hoe bent u vanaf 1 september 2018 verzekerd?	Kan ik dit aanpassen?
Diefstalgevoelige inboedel Voor diefstalgevoelige inboedel krijgt u maximale vergoedingen, afhankelijk van wat er wordt gestolen.	Wordt uw diefstalgevoelige inboedel gestolen? Dan bent u verzekerd voor een maximaal bedrag van € 35.000,- per gebeurtenis. Diefstalgevoelige inboedel is: - apparatuur voor beeld en geluid - informatiedragers - computers, spelcomputers, tablets en laptops - navigatieapparatuur - foto- en filmapparatuur - mobiele telefoons, smartphones en PDA's - muziekinstrumenten - motorrijtuigen zonder kenteken - kunst, schilderijen en verzamelingen	U kunt dit bedrag aanpassen tot € 250.000,-. Wilt u het bedrag verhogen? Dan hebben wij eisen voor de beveiliging van uw woning of andere voorwaarden.
Lijsieraden, edelstenen en munten Worden er bij u sieraden, horloges, edelstenen of munten gestolen? Dan bent u verzekerd voor maximaal € 5.000,- per gebeurtenis als u deze spullen niet in een goedgekeurde kluis bewaart.	Sieraden, horloges, edelstenen en munten zijn bij diefstal voor € 5.000,- per gebeurtenis verzekerd. Heeft u sieraden, horloges, edelstenen en munten met een totale waarde van meer dan € 5.000,-? Kijk dan in de polisvoorwaarden wat u moet doen om u goed te verzekeren.	U kunt dit niet aanpassen.

(...)"

2.3 In het bij de brief van 18 juli 2018 meegestuurde polisblad van diezelfde datum, dat geldig is vanaf 1 september 2018, staat dat onder de verzekering de waarde voor diefstalgevoelige inboedel is verzekerd voor een bedrag van € 35.000,00. Verder staat op het polisblad dat op de verzekering de voorwaarden INB-RV-01-161, hierna verder de voorwaarden 2018, van toepassing zijn.

2.4 In de voorwaarden 2018 staat onder andere het volgende:

"(...) 6. wat is verzekerd?

De inboedel. (...)

** De verplaatsbare spullen van een verzekerde. (...)*

Ook diefstalgevoelige inboedel, sieraden, horloges (...)

Lees in de Begrippen wat diefstalgevoelige inboedel is. (...)

23 Wanneer geldt een maximale vergoeding?(...)

Bij diefstal van diefstalgevoelige inboedel: maximaal € 35.000,-.

** Of het maximum dat op het polisblad staat bij 'Diefstalgevoelige inboedel'.*

** Lees in de Begrippen wat diefstalgevoelige inboedel is.*

Bij diefstal van sieraden of horloges: maximaal € 5.000,-.

** Als ze niet in een kluis liggen.*

** Liggen ze wel in een kluis? Dan geldt geen maximum, als:*

- De kluis voldoet aan de Euronormering 1143-1 CEN II.

- Of elke andere kluis met een waardeberging van minimaal € 23.000,-.
- En de kluis is verankerd aan uw woning en voldoet aan de montagenormen.
- En de kluis is opengebroken (...)

Begrippen

Diefstalgevoelige inboedel

Apparatuur voor beeld of geluid.

** Bijvoorbeeld radio's, dvd-spelers en telecommunicatieapparatuur.*

Informatiedragers.

** Bijvoorbeeld CD's, DVD's, computersoftware en geheugenkaarten.*

Computers, spelcomputers, tablets en laptops.

** Ook spullen die daarbij horen, zoals printers en boxen.*

Navigatieapparatuur.

** Ook zaken die daarbij horen.*

Foto- en filmpaparatuur.

** Ook zaken die daarbij horen.*

Mobiele telefoons, smartphones en PDA's.

** Ook zaken die daarbij horen.*

Muziekinstrumenten.

Motorrijtuigen zonder kenteken.

Kunst, schilderijen, antiek en verzamelingen.

** Niet: antieke meubels.(...)"*

- 2.5 Op het polisblad van 20 augustus 2023, dat geldig is vanaf 1 september 2023, staat eveneens dat diefstalgevoelige inboedel verzekerd is voor € 35.000,-. Op de inboedelverzekering zijn de voorwaarden IB-RV-01-221 van toepassing verklaard, hierna verder de voorwaarden 2023.

2.6 In de voorwaarden 2023 staat onder andere:

“(...)

2. Wat is verzekerd? Wat hoort bij uw inboedel en wat niet?

Wat hoort bij uw inboedel? Uitleg

(...)

Diefstalgevoelige inboedel	Wij bedoelen met diefstalgevoelige inboedel die van verzekerde is: • Audiovisuele apparatuur, computerapparatuur en telefoons (bijvoorbeeld smartphones, laptops en tablets). • Foto- en filmapparatuur en zaken die daarbij horen. • Kunst, schilderijen, antiek (behalve meubels). • Verzamelingen. • Muziekinstrumenten. • Optische instrumenten zoals een verrekijker.
-----------------------------------	--

(...)

Sieraden, horloges, wearables, edelmetaal, edelstenen en munten	Alleen als dit van de verzekerde is.
--	--------------------------------------

(...)

5.4 Wanneer geldt een maximale vergoeding per gebeurtenis?

Bij sommige inboedel geldt per gebeurtenis een maximale vergoeding. Ook kunnen er voorwaarden gelden. Dit staat in de tabel hieronder.

Welke inboedel? Wanneer een maximale vergoeding? Maximale vergoeding

(...)

Sieraden, horloges en wearables	Bij diefstal van sieraden, horloges of wearables die niet in een kluis liggen.	€ 5.000,-
--	--	-----------

(...)

Sieraden, horloges, wearables, edelmetaal en edelstenen die niet verwerkt zijn in sieraden en munten die in Nederland geen betaalmiddel zijn en die in een kluis liggen.	Bij diefstal van sieraden, horloges of wearables, edelmetaal, edelstenen die wel in een kluis volgens Euronormering 1143-1 liggen: Euroklasse 1/Grade Euroklasse 2/Grade II Euroklasse 3/Grade III Euroklasse 4/Grade IV Euroklasse 5/Grade V of hoger De kluis moet voldoen aan de montagenormen en opengebroken zijn. De kluis moet verankerd zijn aan de woning als de kluis lichter is dan 1.000kg. Met edelmetaal, edelstenen en munten bedoelen wij: • edelmetaal en edelstenen die niet verwerkt zijn in sieraden; • munten die in Nederland geen betaalmiddel zijn. Bijvoorbeeld oude munten of Krugerrands.	• € 20.000,- • € 50.000,- • € 90.000,- • € 150.000,- • € 200.000,-
---	--	--

(...)

Diefstalgevoelige inboedel	Bij diefstal van de diefstalgevoelige inboedel.	€ 35.000,- of het bedrag op uw polisblad als u voldoet aan de preventie-eisen
-----------------------------------	---	--

(...)”

- 2.7 Tussen 9 en 11 mei 2024 is ingebroken in de woning van de consument. Daarbij zijn sieraden van de consument gestolen. Op 21 mei 2024 heeft een door de consument ingeschakelde onafhankelijk gecertificeerde taxateur de waarde van de gestolen sieraden getaxeerd op € 40.170,-. Op 23 mei 2024 heeft de consument aangifte gedaan van de inbraak en diefstal bij de politie.
- 2.8 Op 13 mei 2024 heeft de consument zijn schade bij de verzekeraar gemeld. De expert van de verzekeraar heeft de consument op 14 juni 2024 bezocht en hij heeft vervolgens een expertiserapport opgesteld van 4 juli 2024. In dat expertiserapport staat dat uit de woning € 380,- aan contant geld is weggenomen. Verder staat in het expertiserapport onder andere:

“(...) Uit het appartement van verzekerde zijn aantal kostbare sieraden uit de kledingkast in de slaapkamer weggenomen. Deze sieraden werden bewaard in een sieradendoos, deze sieradendoos lag los in de kledingkast van de slaapkamer.

Eigen bevindingen

(...) De sieraden zijn weggenomen uit een sieradendoos in de kledingkast van de slaapkamer. Een aantal van de sieraden zijn in opdracht van verzekerde op maat gemaakt, waarbij ook edelstenen in sieraden zijn verwerkt. Er zijn geen losse edelstenen uit de woning weggenomen, de betreffende edelstenen waren in de sieraden verwerkt.

Ik ontving van verzekerde een taxatie van de weggenomen sieraden die de juwelier van verzekerde na de diefstal heeft uitgevoerd. De juwelier heeft de weggenomen sieraden getaxeerd op ruim EUR 40.000,00 inclusief btw. In overleg met onze sieraden-deskundige heeft verzekerde de waarde van de weggenomen sieraden op basis van de beschikbare informatie voor een bedrag van EUR 30.000,00 inclusief btw aannemelijk gemaakt.

Verzekerde beschikt niet over een verankerde kluis in het appartement.

Schadevaststelling

Het schadebedrag stel ik vast op € 30.630,00 inclusief btw. (...)

Toelichting

Ik heb verzekerde gewezen op de van toepassing zijnde maximering voor de diefstal van lijfsieraden/ horloges. Het door mij vastgestelde bedrag voor de weggenomen lijfsieraden overschrijft dit bedrag. Verzekerde is echter van mening en altijd overtuigd geweest dat de lijfsieraden onder diefstalgevoelige inboedel werd gezien en daarom verzekerd zou zijn tot maximaal EUR 35.000,- inclusief btw. Daarom is verzekerde niet akkoord gegaan met mijn bevindingen en heeft mij gevraagd u de bevindingen te rapporteren ter verdere beoordeling van afwikkeling van schade. Ik vraag u richting verzekerde een standpunt in te nemen. (...)"

- 2.9 De verzekeraar heeft de consument per brief van 11 juli 2024 laten weten dat voor sieraden een maximale vergoeding is opgenomen in de polisvoorwaarden. De verzekeraar wijst daarbij naar artikel 5.4 van de voorwaarden 2023. De verzekeraar kan geen uitzondering maken op deze maximering, omdat deze voor alle klanten geldt. De kosten voor het preventief vervangen van sloten kan de verzekeraar ook niet uitkeren. De verzekeraar wil € 5.380,- aan de consument betalen.
- 2.10 De consument is het niet eens met de hoogte van de uitkering en heeft zich daarover beklagd bij de verzekeraar. Volgens de consument heeft een schadebehandelaar hem de toezegging gedaan dat de gestolen sieraden zijn verzekerd als diefstalgevoelige inboedel tegen een maximale vergoeding van € 35.000,-. De verzekeraar heeft per brief van 31 juli 2024 gereageerd op de klacht van de consument. De verzekeraar blijft bij het standpunt dat de consument voor de gestolen sieraden volgens de voorwaarden 2023 recht heeft op een maximale vergoeding van € 5.000,- omdat de sieraden van de consument niet in een kluis lagen. Uit het verzekeringsdossier is niet gebleken dat de schadebehandelaar de consument heeft laten weten dat de gestolen sieraden zijn verzekerd onder de noemer diefstalgevoelige inboedel.

- 2.11 De consument heeft in verband met de prolongatie een nieuw polisblad gekregen. Dit polisblad is geldig vanaf 1 september 2024. Op dit polisblad stond onder andere:

*“(…) Verzekerd **Inboedelverzekering** inboedel
standaard tot en met € 200.000,00 per object of verzameling
Voor sommige spullen gelden lagere maximale bedragen. Bekijk de voorwaarden.
Waarde diefstalgevoelige inboedel € 35.000,00 (...)

Voorwaarden Inboedel INB-RV-01-241 (...)*”

- 2.12 De consument heeft op 29 oktober 2024 een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.13 De consument vordert betaling van de verzekeraar van € 40.170,- vermeerderd met de wettelijke rente over € 35.000,- vanaf 31 juli 2024. De verzekeraar is hiertoe gehouden, omdat sieraden diefstalgevoelige inboedel betreffen en diefstalgevoelige inboedel verzekerd is voor maximaal € 35.000,-. Op 13 juni 2024 heeft de schadebehandelaar ook bevestigd dat sieraden onder diefstalgevoelige inboedel vallen. Verder is sprake van oneerlijke handelspraktijken in de zin van onder andere artikel 6:193 c en d van het Burgerlijk Wetboek (BW). De consument is misleid op basis van een omissie en is sprake van onduidelijkheid, onbegrijpelijkheid en dubbelzinnigheid. In dat kader merkt de consument op dat de omschrijving van de dekking op het polisblad in 2024 is gewijzigd ten opzichte van 2023.

Het verweer

- 2.14 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De kern van de zaak

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de diefstal van de sieraden is verzekerd als diefstalgevoelige inboedel, waardoor de consument recht heeft op de maximale vergoeding van € 35.000,-. Ook moet de commissie de vraag beantwoorden of de consument is misleid, omdat sprake is van oneerlijke handelspraktijken. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend. Dit oordeel licht de commissie hierna verder toe.

Juridisch kader

- 3.2 De commissie stelt voorop dat bij de beoordeling als uitgangspunt moet worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹ Bij de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden is bepalend de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.² Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. Van belang zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

Sieraden zijn geen diefstalgevoelige inboedel

- 3.3 De commissie moet de vraag beantwoorden of de sieraden vallen onder diefstalgevoelige inboedel, zoals dat is opgenomen op het polisblad en de voorwaarden. De commissie is van oordeel dat dat sieraden in dit geval niet onder diefstalgevoelige inboedel vallen. In artikel 2 van de voorwaarden 2023 staat een opsomming van zaken opgenomen die onder diefstalgevoelige inboedel vallen. Sieraden worden in deze opsomming niet genoemd. Dit betekent dat de maximale vergoeding van € 35.000,- niet geldt voor de gestolen sieraden van de consument. De klacht is ongegrond.
- 3.4 De consument stelt dat een medewerker van de verzekeraar zou hebben gezegd dat sieraden diefstalgevoelige inboedel betreffen. De verzekeraar betwist dit. De commissie kan niet vaststellen dat dat (een medewerker van) de verzekeraar daadwerkelijk heeft toegezegd dat sieraden onder diefstalgevoelige inboedel vallen. De klacht is ongegrond.

Is de consument misleid?

- 3.5 De commissie begrijpt de klacht van de consument zo dat hij op twee gronden aanvoert dat sprake is van misleiding vanwege oneerlijke handelspraktijken in de zin van artikel 6:193 c BW en artikel 6:193 d BW. Enerzijds omdat op het polisblad staat dat diefstalgevoelige inboedel is verzekerd voor maximaal € 35.000,- terwijl pas in de voorwaarden staat wat diefstalgevoelige inboedel betreft en dat sieraden daar niet onder vallen en anderzijds omdat sprake is van een misleidende omissie. De consument is immers niet geïnformeerd over de maximale vergoedingen voor diefstal van sieraden die niet in een kluis liggen en de maximale vergoedingen voor diefstal van sieraden die wel in een kluis liggen. Bovendien is de consument ook niet geïnformeerd over de verdere vereisten voor dekking, indien de sieraden wel zouden zijn opgeslagen in een kluis.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158, te vinden op www.rechtspraak.nl.

In dat kader merkt de consument op dat de verzekeraar de opmaak van de polis vanaf september 2024 heeft gewijzigd, door dan pas te vermelden dat maximale vergoedingen kunnen gelden en dat daarvoor naar de voorwaarden gekeken moet worden.

- 3.6 De commissie heeft hiervoor geoordeeld dat sieraden niet onder diefstalgevoelige inboedel vallen. Verder is het in principe juist dat het polisblad en de voorwaarden in onderlinge samenhang moeten worden gelezen. De presentatie van de informatie op het polisblad en de voorwaarden is naar het oordeel van de commissie niet misleidend. Ook is het de commissie niet gebleken dat sprake is van feitelijk onjuiste informatie of informatie die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden. Het feit dat de verzekeraar uit eigen beweging per 1 september 2024 een verbetering op het polisblad heeft aangebracht, leidt niet tot de conclusie dat de informatie op het voorgaande polisblad feitelijk onjuist of misleidend was. Verder is het de commissie niet gebleken dat sprake is van een misleidende omissie. In de voorwaarden staan namelijk beschreven wanneer de consument bij diefstal van sieraden recht heeft op de maximale vergoeding, indien de sieraden in een kluis worden bewaard en staan de maximale vergoedingen indien de sieraden in een kluis worden bewaard. In dat geval staat ook opgenomen aan welke overige voorwaarden de consument moet voldoen voor een aanspraak op de maximale vergoeding. Van een omissie is daarom geen sprake. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikelen 2 en 5.4 van de voorwaarden 2023 van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Het maximum voor sieraden niet in de kluis is van toepassing

- 3.8 Ten overvloede overweegt de commissie tot slot het volgende. In artikel 5.4 van de voorwaarden 2023 staat dat voor diefstal van sieraden een maximale vergoeding van € 5.000,- geldt, indien de sieraden niet in een kluis liggen op het moment van de diefstal. In het onderhavige geval staat vast dat de sieraden op het moment van de diefstal niet in een kluis lagen. De verzekeraar was daarom maximaal € 5.000,- voor de diefstal van de sieraden aan de consument verschuldigd.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 6:193 C Burgerlijk Wetboek

1 Een handelspraktijk is misleidend indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie, zoals ten aanzien van:

- a. het bestaan of de aard van het product;
- b. de voornaamste kenmerken van het product, zoals beschikbaarheid, voordelen, risico's, uitvoering, samenstelling, accessoires, klantenservice en klachtenbehandeling, procédé en datum van fabricage of verrichting, levering, geschiktheid voor het gebruik, gebruiksmogelijkheden, hoeveelheid, specificatie, geografische of commerciële oorsprong, van het gebruik te verwachten resultaten, of de resultaten en wezenlijke kenmerken van op het product verrichte tests of controles;
- c. de verplichtingen van de handelaar, de motieven voor de handelspraktijk en de aard van het verkoopproces, een verklaring of een symbool in verband met directe of indirecte sponsoring of erkenning van de handelaar of het product;
- d. de prijs of de wijze waarop de prijs wordt berekend, of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel;
- e. de noodzaak van een dienst, onderdeel, vervanging of reparatie;
- f. de hoedanigheid, kenmerken en rechten van de handelaar of zijn tussenpersoon, zoals zijn identiteit, vermogen, kwalificaties, status, erkenning, affiliatie, connecties, industriële, commerciële of eigendomsrechten of zijn prijzen, bekroningen en onderscheidingen;
- g. de rechten van de consument waaronder het recht van herstel of vervanging van de afgeleverde zaak of het recht om de prijs te verminderen, of de risico's die de consument eventueel loopt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

2 Een handelspraktijk is eveneens misleidend indien:

- a. door de marketing van het product waaronder het gebruik van vergelijkende reclame verwarring wordt geschapen ten aanzien van producten, handelsmerken, handelsnamen of andere onderscheidende kenmerken van een concurrent;
- b. de handelaar een verplichting die is opgenomen in een gedragscode niet nakomt, voor zover:
 - 1°. de verplichting concreet en kenbaar is, en
 - 2°. de handelaar aangeeft dat hij aan die gedragscode gebonden is, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen;
- c. sprake is van marketing van een goed in één lidstaat, waarbij het goed als identiek wordt voorgesteld aan een goed dat in een andere lidstaat op de markt is, terwijl de samenstelling of kenmerken van dat goed aanzienlijk verschillen en hiervoor geen rechtvaardiging bestaat op grond van legitieme en objectieve factoren.

Artikel 6:193 D Burgerlijk Wetboek

1 Een handelspraktijk is bovendien misleidend indien er sprake is van een misleidende omissie.

2 Een misleidende omissie is iedere handelspraktijk waarbij essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

3 Van een misleidende omissie is eveneens sprake indien essentiële informatie als bedoeld in lid 2 verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt wordt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

4 Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden worden de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium alsook de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen.