

An wen wende ich mich bei einer Reklamation?

Haben Sie als Verbraucher den Eindruck, ein Lebensmittel ist nicht in Ordnung (Schimmel, Verdorbenheit, Fremdkörper etc.), so können Sie das Produkt im Geschäft reklamieren. Der Betrieb wird meistens die Missstände abstellen, das Produkt ersetzen oder den Preis erstatten.

Wird Ihre Beschwerde nicht ernst genommen, die Vorkommnisse häufen sich oder treten gesundheitliche Beschwerden auf, sollten Sie die zuständige Lebensmittel- und Veterinärüberwachungsbehörde bei Ihrer Stadt- oder Kreisverwaltung informieren. Diese nimmt auch Hinweise auf Missstände im Betrieb wie unhygienische Verhältnisse entgegen.

Eine Beschwerdeprobe sollte möglichst zeitnah eingereicht werden. Heben Sie auch Kassenbeleg und Originalverpackung auf.

Folgende Angaben sind bei Verbraucherbeschwerden wichtig:

- Um welches Lebensmittel handelt es sich?
- Wann und wo wurde es gekauft bzw. verzehrt?
- Welche Angaben stehen auf der Verpackung oder waren neben der losen Ware im Geschäft angebracht?
- Wie wurde das Lebensmittel in der Verkaufsstätte gelagert?
- Wie lange und bei welchen Temperaturen wurde es zu Hause gelagert?
- Wann wurde der Mangel festgestellt?
- Sind Gesundheitsschäden aufgetreten?
- Wieviel Zeit verging zwischen Verzehr und Auftreten der Beschwerden?

Bei akuten gesundheitlichen Beschwerden sollten Sie einen Arzt aufsuchen und ihm Ihren Verdacht bezüglich des Lebensmittels schildern.



Worauf sollte man beim Einkauf achten?

- Ist die Verpackung des Erzeugnisses unversehrt?
- Beachten Sie das Mindesthaltbarkeitsdatum oder gegebenenfalls das Verbrauchsdatum!
- Bei unverpackten Erzeugnissen Aussehen und Beschaffenheit beurteilen.
- Werden kühlpflichtige Lebensmittel in der Kühltheke oder -truhe gelagert?
- Prüfen Sie die Temperatur an den Kühleinrichtungen – diese sind mit Thermometern ausgestattet: Bei Kühleinrichtungen darf die Temperatur +7°C, bei Tiefkühleinrichtungen -18°C nicht übersteigen.
- Verderbliche Lebensmittel nach dem Kauf so schnell wie möglich zu den vorgegebenen Kühltemperaturen lagern.

Weiterführende Informationen

Informationen zum Onlinekauf von Lebensmitteln finden Sie auf der BVL-Webseite unter:
www.bvl.bund.de/internethandel

Wenn Sie Ihre Rechte oder wirtschaftlichen Interessen verletzt sehen, wenden Sie sich bitte an die Verbraucherzentralen: www.verbraucherzentrale.de

Das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)

Das BVL wurde im Jahr 2002 als selbstständige Bundesoberbehörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) für das Risikomanagement im Bereich der Lebensmittelsicherheit errichtet. Der Arbeitsschwerpunkt des BVL liegt im gesundheitlichen Verbraucherschutz. Zu seinen Aufgaben gehört es, die Koordination zwischen Bund und Ländern zu verbessern, die Kommunikation von Risiken transparenter zu gestalten und Risiken zu managen, bevor aus ihnen Krisen entstehen.

Beispielsweise koordiniert das BVL die von den Ländern durchgeführten Überwachungsprogramme für Lebensmittel, Futtermittel und Bedarfsgegenstände und ist nationale Kontaktstelle für das Schnellwarnsystem der Europäischen Union (RASFF). Im Krisenfall fungiert das BVL als Lagezentrum für das BMEL. Zusätzlich kann die Task Force „Lebensmittel- und Futtermittelsicherheit“ einberufen werden.

Das BVL ist die zuständige Behörde für die Zulassung von Pflanzenschutzmitteln und Tierarzneimitteln in Deutschland sowie für Genehmigungsverfahren bei gentechnisch veränderten Organismen. Im BVL sind ein europäisches und acht nationale Referenzlaboratorien für bestimmte Rückstände und Kontaminanten sowie das Resistenzmonitoring tierpathogener Erreger angesiedelt.

Kontakt:

**Bundesamt für Verbraucherschutz
und Lebensmittelsicherheit**
Bundesallee 50 · 38116 Braunschweig
Telefon: 0531 / 87602 -0
E-Mail: poststelle@bvl.bund.de
www.bvl.bund.de



Bundesamt für
Verbraucherschutz und
Lebensmittelsicherheit



Sichere Lebensmittel: Wer macht eigentlich was?

So funktioniert die Kontrolle



Bildhinweis: © Marcus Gloger/BVL



Sichere Lebensmittel vom Acker bis zum Teller

Der Blick ins Marktregal offenbart es: Das Angebot an Lebensmitteln ist groß und vielfältig wie nie. Komplexe Produktionsketten und internationale Warenströme stellen immer neue Anforderungen an alle Beteiligten, um die Sicherheit der Lebensmittel auf hohem Niveau zu halten. Viele Beteiligte – Lebensmittelunternehmen, Überwachungs- und Untersuchungsämter bis hin zu Bundes- und EU-Behörden – sorgen dafür, dass beim Verbraucher gesundheitlich unbedenkliche Produkte landen. Doch wer macht eigentlich was? Und wohin können sich Verbraucher wenden, wenn ein Lebensmittel mal nicht in Ordnung ist?

Wer macht was?

Wirtschaft

Jeder, der Lebensmittel herstellt und vertreibt, ist für die Sicherheit seiner Produkte selbst verantwortlich. Das gilt für den Landwirt ebenso wie für den Wurstfabrikanten oder Restaurantbetreiber. Durch betriebliche Eigenkontrollen und ein entsprechendes Qualitätsmanagement muss der Unternehmer sicherstellen, dass seine Produkte den gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Für jedes Erzeugnis muss der Unternehmer anhand der Kennzeichnung und der Dokumentation belegen können, wo das Produkt vorher verarbeitet wurde und woher die Rohstoffe stammen. So kann jedes Produkt in der Produktionskette zurückverfolgt und beispielsweise im Fall einer Verunreinigung die Quelle möglichst schnell gefunden werden.

Amtliche Lebensmittelüberwachung

Die amtliche Lebensmittelüberwachung der Landkreise und kreisfreien Städte kontrolliert stichprobenartig die Produkte und Betriebsstätten. Sie ist quasi die „Kontrolle der Kontrolle“. Verantwortlich hierfür sind die Bundesländer. Kontrolliert wird auf allen Stufen der Erzeugerkette, vom Acker bis zum Teller, also vom Rohstofflieferanten bis zum

Verkäufer, vom Tierstall bis zum Restaurant. Das Hauptaugenmerk gilt dem Schutz der menschlichen Gesundheit und der Information des Verbrauchers. Doch auch Irreführung und Täuschung, beispielsweise durch falsche Kennzeichnung oder unzulässige Werbeaussagen, werden geahndet.

Das Prinzip der Kontrolle ist risikoorientiert. Das heißt, in der Vergangenheit auffällige Betriebe und risikobehaftete Produkte werden häufiger kontrolliert. Liegen Hinweise auf Unregelmäßigkeiten oder Beschwerden vor, werden außerplanmäßig Kontrollen durchgeführt. Zu bestimmten Fragestellungen werden die Kontrollen auch bundesweit koordiniert, zum Beispiel um eine repräsentative Datenbasis zu erhalten. Insgesamt finden so pro Jahr nahezu eine Million Betriebskontrollen statt und etwa 400.000 Lebensmittelproben werden in den Laboratorien der Bundesländer untersucht.

Je nach Schwere des Verstoßes stehen den Behörden verschiedene Maßnahmen zur Verfügung. Diese können von Belehrungen, Verwarnungen und Bußgeldern bis hin zu Strafverfahren reichen. Gesundheitsgefährdende bzw. nicht sichere Lebensmittel dürfen dem Verbraucher nicht zum Kauf angeboten werden. Sofern die Produkte bereits den Verbraucher erreicht haben, können auch Rückrufe und Warnungen ausgesprochen werden.

Einen Überblick über alle Lebensmittelwarnungen finden Sie auf dem Portal: www.lebensmittelwarnung.de



Das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)

Das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) unterstützt die Überwachungstätigkeiten der Länder. Das BVL wertet die von den Behörden der Bundesländer übermittelten Daten aus und bereitet sie in Form von jährlichen Berichten zur Lebensmittel- und Futtermittelsicherheit auf. Gemeinsam mit den Ländern werden auf dieser Grundlage neue Überwachungsprogramme erarbeitet.

Als nationale Kontaktstelle für das europäische Schnellwarnsystem für Lebensmittel und Futtermittel (RASFF) ist das BVL auch die Schnittstelle zur Europäischen Union. Informations- und Warnmeldungen der Überwachungsbehörden werden vom BVL aufbereitet und an die EU-Kommission weitergeleitet. Umgekehrt werden Meldungen aus dem europäischen Ausland an die Länderkollegen weitergegeben.



Auf diese Weise können auch frühzeitig krisenhafte Situationen erkannt werden. Im Falle eines Ereignisses oder einer Krise wird im BVL ein Lagezentrum eingerichtet, in dem alle Informationen zusammenfließen. Das BVL bündelt diese Informationen und übersendet sie in strukturierter Form an das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) und an die Bundesländer. Auch eine länder- und behördenübergreifende Task Force kann beim BVL angesiedelt werden.



Verantwortlichkeiten bei der Lebensmittelüberwachung