

➔ Beschwerdemöglichkeiten im Überblick

Beschwerdestelle	<ul style="list-style-type: none"> • Vorteile 	<ul style="list-style-type: none"> • Nachteile
Geschäft	Sie bekommen sofort einwandfreie Ware oder Ihr Geld zurück, z.B. bei verschimmeltem Brot.	Niemand erfährt, ob der Mangel generell abgestellt wird. Es finden keine zusätzlichen Kontrollen statt.
Behörde	Sie bewahren eventuell Andere vor Schäden und veranlassen eine Kontrolle bei dem Händler oder Produzenten, z.B. bei schweren Hygienemängeln.	Sie bekommen Ihr Geld nicht zurück, das Beweismittel ist weg.
Hersteller	Sie weisen den Hersteller auf Produktmängel hin und helfen bei der Qualitätssicherung. Aus Kulanz erhalten Sie häufig großzügigen Ersatz.	Es finden keine staatlichen Kontrollen oder Untersuchungen statt. Es gibt keinen Rechtsanspruch auf Ersatz. Das Beweismittel ist weg.
Verbraucherzentrale	Sie werden über Ihre Rechte informiert und ob Sie weitere Ansprüche geltend machen können (Produkthaftung, Schadensersatzansprüche etc.). <i>Sonderfall:</i> Bei irreführender Werbung können Verbraucherzentralen im Rahmen ihrer "Verbandsklagebefugnis" die verantwortlichen Unternehmen zur Unterlassung auffordern oder verklagen.	Es werden keine eigenen Untersuchungen durchgeführt. Das Produkt kann nicht ersetzt werden.

➔ Diese Angaben helfen bei der Beschwerde

- Um welche Lebensmittel handelt es sich und was steht auf der Verpackung (Mindesthaltbarkeitsdatum, Chargennummer, Menge)?
 - Wer ist der Hersteller, Vertreiber oder Importeur?
 - Wann und wo wurde das Lebensmittel gekauft?
 - Unter welchen Bedingungen wurde es in der Verkaufsstätte angeboten?
 - Bei loser Ware: Welche Angaben waren im Geschäft an der Ware angebracht?
 - Kann die Originalverpackung mit abgegeben werden?
 - Wann wurde welcher Mangel festgestellt (z.B. abweichender Geruch oder Geschmack, abweichendes Aussehen)?
 - Wie wurde das Lebensmittel zu Hause gelagert (z.B. gekühlt)?
 - Welche Zeit ist zwischen dem Kauf und dem Entdecken des Mangels/Verzehr des Lebensmittels vergangen?
 - Wenn möglich, Reste des Lebensmittels zu Untersuchungszwecken gekühlt (über das Wochenende am besten tiefgefroren) aufbewahren.
 - Bei aufgetretenen Gesundheitsschäden: Wie viel Zeit ist vom Verzehr des Lebensmittels bis zum Auftreten der Beschwerden vergangen?
 - Wurde ein Arzt hinzugezogen, wie lautete seine Diagnose? Wenn Sie nach dem Verzehr eines Lebensmittels erkrankt sind, können ein ärztliches Gutachten und eine Rechtsberatung notwendig sein, um eventuelle Schadensersatzansprüche fristgerecht geltend machen zu können.
-
- Im Zweifelsfall ➔ **Verbraucherzentrale**
- Wenn Sie sich über Ihre Rechte im Einzelnen informieren wollen oder erfahren möchten, welcher Beschwerdeweg sinnvoll ist: Dann fragen Sie bei Ihrer Verbraucherzentrale nach. Die Anschriften finden Sie im Innenteil.*
-

verbraucherzentrale

Schlucken Sie Ihren Ärger nicht herunter!

Lebensmittel gezielt reklamieren

Probleme beim Lebensmittelkauf?

➔ Wehren Sie sich!

Verdorbenes Fleisch, Mäusekot im Weißbrot, "unbehandelte" Zitronen mit Wachsüberzug, fehlende beziehungsweise falsche Angaben auf Lebensmitteln? Imbissbuden, deren Sauberkeit jeglichen Appetit vergehen lässt? Das müssen Sie nicht hinnehmen.

Zwar kontrollieren Tag für Tag bundesweit zahlreiche Lebensmittelkontrolleure das Lebensmittelangebot, doch "schwarze Schafe" unter den Herstellern und Anbietern gibt es immer wieder. Die Lebensmittelüberwachung erfolgt nur risikoorientiert, kann also nicht überall und immer präsent sein.

Deshalb sind die Verbraucher wichtige Partner der Lebensmittelüberwachung. Rund zwei Drittel aller Proben, die Konsumenten bei den Lebensmittel-Kontrollbehörden abgeben, werden beanstandet - eine hohe Trefferquote!

Daher gilt: Nehmen Sie Ihre Rechte wahr. Schlucken Sie Ihren Ärger nicht herunter!

Damit tun Sie indirekt etwas für einwandfreie und richtig gekennzeichnete Lebensmittel und ersparen anderen Verbrauchern Ärger.

➔ **Wichtig! Durch Information der Behörde tragen Sie dazu bei, dass Mängel dauerhaft behoben werden.**

Das sollten Sie nicht schlucken!

Sie riechen, schmecken oder sehen Abweichungen vom Normalzustand eines Lebensmittels

- *Beispiele:* Wein hat einen Beigeschmack, den Sie nicht einordnen können. Milch riecht nach "Chemie"...

Sie werden getäuscht

- *Beispiele:* Das Mindesthaltbarkeitsdatum ist überklebt worden. Die Herkunftsangabe des Obstes ist nicht eindeutig: Auf der Kiste ist "Apfel aus Südtirol", auf dem Preisschild aber "Herkunft Deutschland" gekennzeichnet.

Ihnen werden verdorbene Lebensmittel verkauft

- *Beispiele:* Nüsse schmecken ranzig. Fisch riecht unangenehm "fischig". Verpacktes Brot ist schimmelig.

Ihnen fällt mangelnde Hygiene auf

- *Beispiele:* Müsli enthält Ungeziefer. Hinter dem Verkaufstresen liegen unsaubere Schneidebretter oder schmutzige Wischtücher.

Sie erkranken nach dem Verzehr

- *Beispiele:* Nach dem Hähnchenessen bekommen Sie Durchfall. Im Anschluss an einen Restaurantbesuch wird Ihnen übel.

Bedarfsgegenstände schädigen Ihre Gesundheit

- *Beispiele:* Kosmetika erzeugen schlimme Hautreizungen. Dekorfarben auf Trinkbechern für Kinder blättern beim Trinken ab.

Sie bekommen zu wenig: Untergewicht oder kein Netto-Gewicht

- *Beispiele:* Sie stellen beim Nachwiegen fest, dass eine Packung zu wenig Inhalt enthält, z.B. Erdbeerkörbchen, Süßwaren oder Nudeln. Beim Abwiegen von Aufschnitt oder Salaten werden Einwickelpapier, Tüten oder Becher auf der Waage mitgewogen und unzulässigerweise zum "Lebensmittelpreis" mitverkauft.

Sie werden nicht richtig informiert

- *Beispiele:* Die Kasse zeigt einen anderen Preis als das Preisschild auf der Ware bzw. am Regal. Die Grundpreisangabe fehlt. Auf einer Kaffeefahrt gekaufte Nahrungsergänzungsmittel weisen keinerlei Inhaltsangaben auf, die Angabe von Hersteller oder Händler fehlt.

Sonderfall: Sie ärgern sich über irreführende Werbung

- *Beispiele:* Für Schlankheitsmittel wird mit unrealistischen Gewichtsabnahmen geworben, Nahrungsergänzungsmittel sollen vor Krankheiten schützen...

Das müssen Sie sich nicht gefallen lassen:

So können Sie sich wehren!

Reklamieren Sie mangelhafte Lebensmittel direkt im Geschäft. Sie haben Anspruch auf Eintausch gegen einwandfreie Ware. Ist dies nicht möglich, können Sie eine Preisminderung oder Ihr Geld zurück verlangen.

➔ Der Kassenbeleg ist hierbei ein wichtiges Beweismittel - also nicht vorschnell wegwerfen.

Untergewicht offener Fertigverpackungen (z.B. Erdbeerkörbchen) sollten Sie sofort im Laden beanstanden, da später ein Nachweis schwierig wird. Nutzen Sie die Kontrollwaagen! Aber Vorsicht: Geringe Gewichtsabweichungen sind erlaubt. Achten Sie beim Kauf offener Lebensmittel (z.B. bei Wurst, Fleisch, Feinkost oder Käse) darauf, dass die "Tara"-Taste beim Abwiegen gedrückt wird.



Werden Ihre Beanstandungen nicht ernst genommen oder nicht dauerhaft abgestellt, wenden Sie sich an die zuständige Behörde. Je nach Reklamationsgrund können die Ordnungsämter, Lebensmittelüberwachungs-, Verbraucherschutz- oder Veterinärämter beziehungsweise auch die Eichämter und Eichbetriebe zuständig sein.

Die Ansprechpartner und Adressen der in Ihrem Bundesland zuständigen Überwachungs- und Kontrollinstitutionen finden Sie auf dem Einlegeblatt.

Was passiert nach Ihrer Beschwerde durch die Behörde?

Nach einer Beschwerdeaufnahme erfolgt entweder eine Untersuchung der Probe und/oder das Geschäft wird aufgesucht. Vor Ort wird kontrolliert bzw. eine Gegenprobe genommen. Die Untersuchung von Beschwerdeproben ist kostenlos. Wird ein Verstoß festgestellt, werden Sanktionen gegen den Händler oder den Hersteller eingeleitet.

Verbesserungsbedarf: In einigen Bundesländern werden die Verbraucher nicht über die Ergebnisse der Beschwerde informiert. Deshalb fordern die Verbraucherzentralen ein generelles Informationsrecht! Zukünftig werden die Ansprüche der Verbraucher auf Auskunft durch das Verbraucherinformationsgesetz gestärkt.

Achtung: Untersuchungen zu privaten Zwecken, zum Beispiel für selbst angebautes Obst, dürfen staatliche Untersuchungsämter nicht kostenfrei durchführen. Dafür gibt es private Labore. Diese stehen in den "Gelben Seiten" unter den Rubriken «Laboratorien» oder «Chemische Laboratorien» (Handelschemiker). Aber aufgepasst: Diese Untersuchungen können sehr teuer werden. Führen Sie vorher Preisvergleiche durch.

➔ Nachahmenswert:

In einigen Bundesländern gibt es zusätzliche Serviceleistungen für Bürger; zum Beispiel:

- Untersuchung von Muttermilch
- Radioaktivitätsuntersuchungen von Wildpilzen u.a.

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.
Paulinenstrasse 47, 70178 Stuttgart
info@verbraucherzentrale-bawue.de · www.verbraucherzentrale-bawue.de

Verbraucherzentrale Bayern e.V.
Mozartstraße 9, 80336 München
ernaehrung@verbraucherzentrale-bayern.de
www.verbraucherzentrale-bayern.de

Verbraucherzentrale Berlin e.V.
Bayreuther Str. 40, 10787 Berlin
mail@verbraucherzentrale-berlin.de · www.verbraucherzentrale-berlin.de

Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.
Templiner Str. 21, 14473 Potsdam
eb@vzb.de · www.vzb.de

Verbraucherzentrale Bremen e.V.
Altenweg 4 28195 Bremen
info@vz-hb.de · www.verbraucherzentrale-bremen.de

Verbraucherzentrale Hamburg e.V.
Kirchenallee 22, 20099 Hamburg
info@vzh.de · www.vzh.de

Verbraucherzentrale Hessen e.V.
Große Friedberger Str. 13-17, 60313 Frankfurt
vzh@verbraucher.de · www.verbraucher.de

Neue Verbraucherzentrale in Mecklenburg und Vorpommern e.V.
Strandstr. 98, 18055 Rostock
info@verbraucherzentrale-mv.de · www.verbraucherzentrale-mv.de

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.
Herrenstr. 14, 30159 Hannover
info@vzniedersachsen.de · www.vzniedersachsen.de

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf
vz.nrw@vz-nrw.de · www.vz-nrw.de

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Ludwigstraße 6 55116 Mainz
verbraucherzentrale-rlp@verbraucherzentrale-rlp.de
www.verbraucherzentrale-rlp.de

Verbraucherzentrale Saarland e.V.
Haus der Beratung - Trierer Straße 22, 66111 Saarbrücken
vz-saar@vz-saar.de · www.vz-saar.de

Verbraucherzentrale Sachsen e.V.
Brühl 34-38, 04103 Leipzig
vzs@vzs.de · www.verbraucherzentrale-sachsen.de

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.
Steinbockgasse 1, 06108 Halle
vzsa@vzsa.de · www.vzsa.de

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.
Bergstr. 24, 24103 Kiel
info@verbraucherzentrale-sh.de · www.verbraucherzentrale-sh.de

Verbraucherzentrale Thüringen e.V.
Eugen-Richter-Str. 45, 99085 Erfurt
info@vzth.de · www.vzth.de