



Verbraucherrechte

30. September 2021

Lebensmittelreklamationen: Das sollten Verbraucher wissen

München. Verbraucherinnen und Verbraucher erwarten einwandfreie und sichere Lebensmittel. Für ihre Sicherheit ist jeweils der Hersteller verantwortlich. In Deutschland und der Europäischen Union ist der Verbraucherschutz zudem gesetzlich verankert. TÜV SÜD informiert, was man im Reklamationsfall wissen und beachten sollte.

Der „Lebensmittelunternehmer“ ist für die Sicherheit in der EU hergestellter Lebensmittel verantwortlich. Dies ist meist der Hersteller, kann aber auch ein Händler oder Importeur sein. Auch für Qualitätsmanagement, Hygiene, Rückverfolgbarkeit sowie eigene Kontrollen ist dieser zuständig. Bei Verbraucherfragen rund um die Lebensmittelsicherheit konkreter Produkte sollte er deshalb immer der erste Ansprechpartner sein.

Das sollten Verbraucher im Reklamationsfall beachten

Wenn Fragen oder Zweifel bezüglich der Qualität des eingekauften Produktes bestehen, ist der Lebensmittelunternehmer über die Deklaration auf der Verpackung mit Namen oder Nummer der Betriebsstätte auffindbar. Diese Angaben sind gesetzlich vorgeschrieben. Zudem bieten auch viele Unternehmen eine Verbraucher-Hotline an. Bei konkreten Anzeichen, dass das Lebensmittel nicht in Ordnung ist, kann auch das Personal der Einkaufsstätte angesprochen werden. Wenn beispielsweise ein Lebensmittel schon vor dem Ablauf des Mindesthaltbarkeitsdatums (MHD) verdorben oder die Verpackung des Lebensmittels nicht mehr unversehrt ist, tauscht der Lebensmittelhandel die Produkte in der Regel um.

Bei Fremdkörpern in Lebensmitteln (z.B. Glassplitter, Plastikteile) oder zu wenig Inhalt in der Packung, können Verbraucher zusätzlich das regional zuständige Amt für Lebensmittelüberwachung einbeziehen. Zur Nachverfolgung solcher Ereignisse sollten Verbraucher immer konkrete Angaben zum Produkt, zum Geschäft, in dem die Ware erworben wurde, und zum genauen Reklamationsgrund machen können. Damit Nachfragen später noch geklärt werden können, sollte das Lebensmittel oder Fotos davon und der Kassenbon aufgehoben bzw. postalisch eingesandt werden.

Amtliche und privatwirtschaftliche Überprüfung

In Deutschland liegt die Lebensmittelüberwachung in der Verantwortung der Bundesländer. Die Untersuchung von Lebensmittelproben erfolgt in amtlichen Untersuchungslabors. Behördliche Untersuchungen von Beschwerdeproben sind zumeist für Verbraucher kostenlos. Allgemeine Informationen über die Lebensmittelsicherheit kann der Verbraucher unter anderem beim Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) sowie dem Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL), Stiftung Warentest oder den Verbraucherzentralen erhalten. Sie informieren gegebenenfalls auch zu überregional auftretenden Problemen wie etwa dem Darmbakterium EHEC, unerwünschten Rückständen in Lebensmitteln oder Betrugsversuchen.

Unabhängig von der amtlichen Überwachung gibt es die privatwirtschaftlichen Zertifizierungsprogramme. Hier lassen sich Lieferanten von Rohwaren, Halbfertigerzeugnissen und Endprodukten für den Verbraucher nach international anerkannten Standards zertifizieren. Geprüfte Lieferanten können somit nachweisen, dass ihr Prozessmanagement geeignet ist, sichere Lebensmittel herzustellen. Bei der Zertifizierung prüfen die Auditoren sogar über die gesetzlichen Anforderungen hinausgehend, ob die konkreten Anforderungen der Zertifizierungsstandards erfüllt sind (z.B. in Bezug auf die Minimierung der Allergen-Verschleppung, den Schutz von Lebensmittelbetrug, die Schädlingsbekämpfung oder die mikrobiologischen Laboranalysen).

Weitere Informationen zum Portfolio von TÜV SÜD rund um Audits und Zertifizierungsdienstleistungen in der Lebensmittelbranche finden Sie hier: www.tuvsud.com/lebensmittel.

Pressekontakt:

Sabine Krömer TÜV SÜD AG Unternehmenskommunikation Westendstr. 199, 80686 München	Tel. +49 (0) 89 / 57 91 – 29 35 Fax +49 (0) 89 / 57 91 – 22 69 E-Mail sabine.kroemer@tuvsud.com Internet www.tuvsud.com/de
--	---

Im Jahr 1866 als Dampfkesselrevisionsverein gegründet, ist TÜV SÜD heute ein weltweit tätiges Unternehmen. Mehr als 25.000 Mitarbeiter sorgen an über 1.000 Standorten in rund 50 Ländern für die Optimierung von Technik, Systemen und Know-how. Sie leisten einen wesentlichen Beitrag dazu, technische Innovationen wie Industrie 4.0, autonomes Fahren oder Erneuerbare Energien sicher und zuverlässig zu machen. www.tuvsud.com/de