

# Wo muss man bei Bedarf die Verbraucherbeschwerde einreichen?

## Bei Ihrer Lebensmittelüberwachung! In den Landkreisen und ggf. in den Kreisfreien Städten.

In Ihrem Landratsamt!  
[kreisnavigator.de](http://kreisnavigator.de).

In Ihrer Stadt!  
[Übersicht der Kreisfreien Städte auf staedtetag.de](http://uebersicht.der.kreisfreien.staedte.auf.staedtetag.de)

## Sonst helfen wir Ihnen weiter!

- Jeder Verbraucher hat einen Anspruch darauf, dass ihm nur Lebensmittel (z. B. Brot, Wurst, Konfitüre, Butter, Fruchtsaft), kosmetische Mittel (z. B. Lippenstift, Deo) und Bedarfsgegenstände (z. B. Babyschnuller, Spielwaren, Besteck, Textilien, Lebensmittelverpackungen, Haushaltsreiniger) angeboten werden, die gesundheitlich unbedenklich sind und nicht über ihre wahre Beschaffenheit (z. B. Herkunft, Qualität) täuschen.
- Beschwerden über Lebensmittel, Kosmetika oder Bedarfsgegenstände sollten immer zuerst dem Verkäufer oder Gastwirt vorgetragen werden. In aller Regel wird bei berechtigten Klagen der Betrieb selbst Ersatz leisten oder Missstände abstellen.
- Die **Lebensmittelüberwachung** sollten Sie jedoch insbesondere dann einschalten, wenn Ihre Reklamation nicht beachtet wird, sich die Vorkommnisse häufen oder gesundheitliche Störungen auftreten. Auch wenn sie Hygienemängel in Lebensmittelbetrieben (z. B. Gaststätten, Einzelhandel, Bäckereien, Metzgereien) entdecken oder den Verdacht haben, dass dort gegen lebensmittelrechtliche Bestimmungen verstoßen wird, sollten Sie das melden.
- Wenn Sie gesundheitliche Beschwerden nach dem Verzehr eines Lebensmittels, der Anwendung eines Kosmetikproduktes, oder dem Umgang mit Bedarfsgegenständen haben oder Sie sich durch seine Zusammensetzung, seine Aufmachung oder durch Werbeaussagen getäuscht fühlen, können Sie eine Beschwerdeprobe abgeben.
- **Hinweis:** Die Verbraucherbeschwerde sollte **zeitnah** erfolgen, damit nachteilige Veränderungen der Probe möglichst weitgehend ausgeschlossen werden können.

# Verfahrensablauf

- Die Verbraucherbeschwerde ist bei der zuständigen Stelle **persönlich, schriftlich** oder **telefonisch** vorzubringen. Sie können die Verbraucherbeschwerde grundsätzlich auch anonym abgeben. Mit der Lebensmittelüberwachungsbehörde kann auch Vertraulichkeit vereinbart werden.
- Bei der Entgegennahme einer Beschwerdepote wird ein Protokoll über die Verbraucherbeschwerde aufgenommen. Im Anschluss an Ihre Beschwerde wird ein Lebensmittelkontrolleur in dem Betrieb, in dem die **Beschwerdepote** gekauft wurde, eine amtliche Kontrolle durchführen und möglichst eine **Vergleichspote** aus derselben Charge entnehmen. Wenn in dem Geschäft keine Vergleichspote mehr zu erhalten ist, wird der Lebensmittelkontrolleur versuchen, in einem anderen Geschäft eine geeignete Vergleichspote zu finden. Notfalls erfolgt die Untersuchung auch ohne eine Vergleichspote.
- Hinweise über Betriebe, in denen die oben genannten Mängel beobachtet werden, werden ebenfalls protokolliert. Wenn Sie sich über **Missstände in Lebensmittelbetrieben** beschwert haben, wird ein Lebensmittelkontrolleur in dem betroffenen Betrieb eine amtliche Kontrolle durchführen und gegebenenfalls verschiedene Verdachtsproben nehmen.
- Die Beschwerde- und Vergleichspote beziehungsweise die bei einer Betriebskontrolle entnommenen Verdachtsproben werden an das zuständige Chemische und Veterinäruntersuchungsamt zur Untersuchung überbracht. Nach Abschluss der analytischen Untersuchungen wird dort ein lebensmittelrechtliches Gutachten erstellt. Die Lebensmittelüberwachungsbehörde setzt Sie als Beschwerdeführer vom Inhalt dieses Gutachtens beziehungsweise vom Ergebnis der Betriebskontrolle in Kenntnis.
- Soweit erforderlich, leitet die für den verantwortlichen Hersteller/Verkäufer zuständige untere Lebensmittelüberwachungsbehörde aufgrund dieses Befundes weitere Maßnahmen ein. Dies kann zunächst die Erhebung weiterer Nachproben oder die Durchführung weiterer Ermittlungen im Betrieb oder die Einleitung eines Bußgeld- oder Strafverfahrens sein. Bei schweren Hygienemängeln kann der Betrieb auch (vorübergehend) gesperrt werden. Über diese weiteren Maßnahmen werden Sie als Beschwerdeführer nicht informiert.
- Kann die Ursache einer Verbraucherbeschwerde zu gesundheitlichen Schäden bei anderen Verbrauchern führen, leitet die Lebensmittelüberwachungsbehörde umgehend geeignete Maßnahmen ein, um dies zu verhindern. Das kann zu einem Verkehrsverbot für das Erzeugnis führen und bis zu einer Rückrufaktion für die betroffenen Produkte oder Chargen, einer Information der Öffentlichkeit oder einer europaweiten Warnmeldung reichen.