

## Inhaltsverzeichnis

**Vorwort**

**Herausgeber und Autoren**

**Inhaltsverzeichnis**

### **I Wie gehe ich mit dieser Praxislösung um?**

- 1 Wie benutze ich dieses Handbuch?**
- 2 Inhalte des Handbuchs „Beanstandungen“**
- 3 Nichts ist so stetig wie die Veränderung** WEYLAND
- 4 Symbole**
- 5 Ihre Experten**
- 6 Fragen an die Experten**
- 7 Anregungen an die Herausgeber?**
- 8 BEHR'S...Service**
- 9 Copyright**
- 10 Wie nutze ich den Online-Zugang**

### **II Wer ist verantwortlich? Wer haftet?**

- 1 Wer haftet für Beanstandungen?** WEYLAND
- 2 Straf- und bußgeldrechtliche Verantwortung** WEYLAND
  - 2.1 Strafrechtliche Verantwortlichkeit
  - 2.2 Bußgeldrechtliche Verantwortung
  - 2.3 Der Ablauf eines Ordnungswidrigkeiten-/ Strafverfahrens im Lebensmittelrecht SCHIGULSKI
    - 2.3.1 Der Unterschied zwischen Ordnungswidrigkeit und Straftat
    - 2.3.2 Die verschiedenen Verfahrensarten
    - 2.3.3 Der Ablauf eines Ordnungswidrigkeitenverfahrens
    - 2.3.4 Der Ablauf eines Strafverfahrens
      - 2.3.4.1 Anhaltspunkte für eine Straftat
    - 2.3.5 Der weitere Verfahrensgang nach einer Äußerung des Beschuldigten
    - 2.3.6 Mögliche Ausgänge des Strafverfahrens und deren Folgen

- 3 Öffentlich-rechtliche Verantwortlichkeit**
- 3.1 Verhältnis des repressiven zum präventiven Verwaltungsverfahren
- 3.2 Adressat behördlicher Maßnahmen
- 4 Zivilrechtliche Haftung**
- 4.1 Schadensersatzhaftung
- 4.2 Wettbewerbsrechtliche Haftung
- 5 Zulassung von Betrieben KULOW**
- 5.1 Das Zulassungsverfahren
- 5.1.1 Der Antrag auf Zulassung
- 5.1.2 Die Ortsbesichtigung
- 5.1.3 Der Zulassungsbescheid
- 5.1.4 Bescheid über die Zurückweisung des Antrags
- 5.1.5 Sonderfälle der Zulassung
- 5.1.6 Verfahren bei Änderungen
- 5.2 Überprüfung zugelassener Betriebe durch die Behörden
- 5.2.1 Überprüfungen durch die kommunale Behörde
- 5.2.2 Überprüfungen durch die Zulassungsbehörde
- 5.2.3 Überprüfungen durch die EU
- 5.3 Ruhen und Widerruf der Zulassung
- 5.3.1 Aussetzen (Ruhen) der Zulassung
- 5.3.2 Der Widerruf der Zulassung
- 5.4 Rechtliche Grundlagen
- 5.4.1 Vorschriften des EU-Rechts
- 5.4.2 Nationale Vorschriften
- 5.4.3 Leitlinien zu Lebensmittelhygiene
- 5.4.4 Zulassungspflicht
- 6 Haftung des Lebensmittelunternehmers HAHN**
- 6.1 Einleitung
- 6.2 Vertragliche Haftung
- 6.2.1 Vertragstypen
- 6.2.2 Käuferrechte
- 6.2.3 Mangelhafte Kaufsache
- 6.2.4 Beschaffenheitsgarantie und Haltbarkeitsgarantie
- 6.2.5 Nacherfüllungsanspruch
- 6.2.6 Rücktritt oder Minderung
- 6.2.7 Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen – Aufwendungsersatz

- 6.2.8 Überblick über die Haftung des Verkäufers
- 6.2.9 Aufwendungsersatz
- 6.3 Ausschluss von Gewährleistungsansprüchen
- 6.4 Verjährung der Mängelansprüche
- 6.5 Besonderheiten beim Verbrauchsgüterkauf
  - 6.5.1 Rechtsfolgen
  - 6.5.2 Beweislastumkehr
  - 6.5.3 Unternehmerregress
    - 6.5.3.1 Voraussetzungen
    - 6.5.3.2 Verjährung
    - 6.5.3.3 Lieferantenregress
    - 6.5.3.4 Aufwandsersatzanspruch des Unternehmers
    - 6.5.3.5 Regress innerhalb der Lieferkette

### **III Wer ist bei den Behörden zuständig?**

#### **1 Zuständigkeiten bei der Lebensmittelüberwachung WIEDNER**

#### **2 Wie kommt es, dass eine Landkreisbehörde EU- oder Bundesvorschriften überwacht? WIEDNER**

- 2.1 Ein Stein im großen Puzzle des Verbraucherschutzes
- 2.2 Wie versucht die EU dieses große Schiff zu steuern?
- 2.3 Wie ist mein Lebensmittelüberwachungsamt organisiert?
  - 2.3.1 Und was passiert sonst noch auf dem Amt?
  - 2.3.2 War das alles oder kommt noch etwas nach?

#### **3 Beanstandungen sind Chefsache WIEDNER**

- 3.1 Wir handeln nach einem vorbereiteten Reaktionsplan

#### **4 Hauptaufgaben einer Lebensmittelüberwachungsbehörde WIEDNER**

- 4.1 Überprüfung vor Ort
  - 4.1.1 In meinem Betrieb ist alles sauber
  - 4.1.2 Papier und noch mehr Papier
  - 4.1.3 Die Probenentnahme
- 4.2 Die Beanstandung von außen

#### **5 Was muss die Lebensmittelüberwachung leisten? WIEDNER**

#### **6 Was darf die Lebensmittelüberwachung? WIEDNER**

- 7 Beanstandungen durch Eichbehörden** REINHARD
- 7.1 Rechtliche Grundlagen
  - 7.2 Zuständigkeiten
  - 7.3 Welche Pflichten und Befugnisse haben die Eichbehörden?
    - 7.3.1 Pflichten
    - 7.3.2 Befugnisse
  - 7.4 Beanstandungen im Einzelfall
    - 7.4.1 Ordnungswidrigkeiten
    - 7.4.2 Allgemeine Verstöße
    - 7.4.3 Verstöße gegen das Einheitenrecht
    - 7.4.4 Verstöße gegen das Eichrecht
    - 7.4.5 Verstöße gegen das Fertigpackungsrecht
  - 7.5 Wie kann man Beanstandungen erfolgreich begegnen?
- 8 Überwachungsschwerpunkte und Kontrollpläne** WIEMERS
- 8.1 Grundsätzliches
  - 8.2 Nationale Kontrollpläne
  - 8.3 Jahresberichte
  - 8.4 Überwachungsmaßnahmen der EU-Kontrollprogramm
  - 8.5 Die Rolle der Bundesbehörden
  - 8.6 Lebensmittel-Monitoring in der Bundesrepublik Deutschland
    - 8.6.1 Bundesweiter Überwachungsplan
    - 8.6.2 Verfahren zur Festlegung des Lebensmittel-Monitorings
    - 8.6.3 Handbuch Monitoring 2011
    - 8.6.4 Durchführung der Probenahme
    - 8.6.5 Risikoorientierung
  - 8.7 Bedeutung des Lebensmittelmonitorings für die Kommunikation der Betriebe
- 9 Instrumente der Lebensmittelüberwachung** HEINICKE
- 9.1 „Warum ich?“ – wie die Behörde gerade auf Sie kommt
  - 9.2 Wann darf die Behörde einschreiten?
  - 9.3 Was darf die Behörde verfügen?
    - 9.3.1 Informelle Maßnahmen
    - 9.3.2 Formelle Maßnahmen
  - 9.4 Wen darf die Behörde belangen?
  - 9.5 Darf die Behörde jede Maßnahme verhängen?
  - 9.6 Eine formelle Verfügung droht – was nun?
  - 9.7 Die Verfügung ist da – wie geht es weiter? Maßnahmen, Fristen und Rechtsschutz im Überblick

- 9.7.1 Was steht drin? Maßnahmenprotokolle und Fristen
- 9.7.2 Befolgen oder Anfechten? Wie soll ich mich dem Bescheid umgehen?
- 9.7.3 „Ohne Beanstandung“ – gut oder egal?
- 9.7.4 Was die Statistik sagt
- 9.8 Wohin entwickelt sich die Lebensmittelüberwachung?

## **IV Wie geht der Handel mit Beanstandungen um?**

- 1 Lebensmittelrechtliche Sorgfaltspflicht** SWOBODA/WEITZEL
- 2 Umgang mit Behördenbeanstandungen** SWOBODA/WEITZEL

## **V Wie kann ich Beanstandungen vermeiden?**

- 1 Eigenkontrollen als Basis erfolgreicher behördlicher Kontrollen** WIEDNER
- 2 Die richtige Kommunikation mit der Überwachungsbehörde** WIEDNER
  - 2.1 Die aktive Kommunikation
  - 2.2 Die interaktive Kommunikation
  - 2.3 Problembereich Beratung
- 3 Wie schaffe ich ein gutes Verhältnis zu den Behörden?** WECK
- 4 Fehlermanagement** LANGMACK
  - 4.1 Einführung
  - 4.2 Fehlerdefinition
  - 4.3 Fehler und Korrekturen
  - 4.4 Aufbau eines Fehlermanagementsystems
    - 4.4.1 Vorbereitung
    - 4.4.2 Fehlererfassung
    - 4.4.3 Klassifizierung von Fehlern
    - 4.4.4 Fehlerauswertung
    - 4.4.5 Fehlerbehebung und Korrekturmaßnahmen
    - 4.4.6 Korrekturmaßnahmen
    - 4.4.7 Vorbeugungsmaßnahmen

- 
- VI Wie können wir uns auf behördliche Kontrollen vorbereiten?** WIEDNER
- 1 Wenn Kontrollen schon sein müssen, wie soll ich damit umgehen?**
  - 2 Die persönliche Vorbereitung auf eine behördliche Kontrolle**
  - 3 Die Vorbereitung der Mitarbeiter**
  - 4 Die Probenentnahme**
    - 4.1 Auf die Art der Probe kommt es an – Probe ist nicht gleich Probe
    - 4.2 Die Probenentnahme vor Ort
    - 4.3 Die eigentliche Probenahme
      - 4.3.1 Die Gegenprobe
      - 4.3.2 Die Beschwerdeprobe
      - 4.3.3 Die Verdachtsprobe
      - 4.3.3 Die Verfolgungsprobe
      - 4.3.5 Die Monitoringprobe
    - 4.3.6 Und wie erfahre ich von den Untersuchungsergebnissen?
    - 4.4 Müssen Abweichungen akzeptiert werden? GERECKE / KUNST
  - 5 Schulungsmodul: Ablauf einer Betriebskontrolle**
  - 6 Schulungsmodul: Probenahme im Betrieb**
- VII Was tun bei unberechtigten Beanstandungen?** MARTELL
- 1 Behördliche Beanstandungen**
    - 1.1 Bewertungsstadium
    - 1.2 Zuständigkeit der Behörden
      - 1.2.1 Reaktionsstadium
    - 1.3 Was tun bei behördlichen Veröffentlichungen?
      - 1.3.1 Umfang der behördlichen Informationsrechte
      - 1.3.2 Reaktionsmöglichkeiten durch Betroffene
      - 1.3.3 Aufhebung von Beschlagnahmen
      - 1.3.4 Geltendmachung von Amtshaftungsansprüchen
  - 2 Beanstandungen durch Wettbewerber**
    - 2.1 Verhalten beim Eingang einer wettbewerbsrechtlichen Abmahnung
  - 3 Beanstandungen durch die Medien**
    - 3.1 Der presserechtliche Gegendarstellungsanspruch

<b>VIII</b>	<b>Wie verhalten wir uns im Beanstandungsfall?</b>	WEYLAND
<b>1</b>	<b>Beanstandungen der amtlichen Lebensmittelüberwachung</b>	
1.1	Arten von Beanstandungen durch die amtliche Lebensmittelüberwachung	
1.2	Handlungsformen der amtlichen Lebensmittelüberwachung bei Beanstandungen	
1.2.1	Präventives Verwaltungshandeln bei Beanstandungen	
1.2.2	Repressives Verwaltungshandeln	
1.2.3	Warum werden sehr viel mehr repressive Verfahren angestrengt als präventive?	
<b>2</b>	<b>Beanstandungen durch Endverbraucher</b>	
<b>3</b>	<b>Beanstandungen durch Handelspartner</b>	
<b>4</b>	<b>Beanstandungen durch Mitbewerber</b>	
4.1	Außergerichtliche Verfahren bei Beanstandungen durch Mitbewerber	
4.2	Gerichtliche Verfahren bei Beanstandungen durch Mitbewerber	
<b>5</b>	<b>Beanstandungen durch NGOs (Non Government Organisations), private Organisationen</b>	
<b>6</b>	<b>Beanstandungen durch Eichbehörden</b>	
<b>7</b>	<b>Fazit</b>	
<b>8</b>	<b>Krisenmanagement</b>	
8.1	Zur Bedeutung des Krisenmanagements	WILLERS
8.2	Krisenarten	WILLERS
8.3	Krisenkategorisierung und -bewertung	WILLERS
8.4	Krisenmanagementinstrumente	LENDE
8.4.1	Krisenstab (intern)	
8.4.2	Krisenstab (extern)	
8.4.3	Arbeiten im Krisenstab	
8.4.4	Krisenstabsraum	
8.4.5	Krisenplan	
8.4.6	Unterstützende Prozesse	
8.4.7	Reporting und Auswertung	
8.4.8	Krisenbeendigung oder Einleitung Rückruf	
8.4.9	Einbindung professioneller Krisenberater	
<b>9</b>	<b>Wie bearbeite ich Reklamationen richtig?</b>	LENDE
9.1	Reklamationseingang und -bearbeitung	
9.2	Reklamationsaufnahmen und -analyse	
9.3	Reklamationsweiterleitung und -reporting	
9.4	Reklamationsstatistiken und Verbesserungsprozesse	

## **IX Wie werden Produktrückrufe initiiert und gehandhabt?**

- 1 Die Rückrufaktion** WIEDNER
- 2 Wie erfährt die Behörde von Beanstandungen?** WIEDNER
- 3 Was muss ich konkret bei einer Rückrufaktion tun?** WIEDNER
- 4 Rückrufarten** ELLES
- 5 Rückrufkosten** ELLES
- 6 Warensicherung** ELLES
- 7 Warenentsorgung** ELLES

## **X Kundenkritik**

- 1 Reklamationsmanagement** RIEDEL
  - 1.1 Was sind Reklamationen?
    - 1.1.1 Beschwerden
    - 1.1.2 Retouren
    - 1.1.3 Oberstes Ziel: Kundenorientierung zur Steigerung der Zufriedenheit
    - 1.1.4 Verantwortung der Unternehmensleitung
    - 1.1.5 Ziele
    - 1.1.6 Reklamationskommunikation
    - 1.1.7 Ablauf der Reklamationsbearbeitung
    - 1.1.8 Aufrechterhaltung und Verbesserung des Prozesses
    - 1.1.9 Anhänge der Norm
    - 1.1.10 Objektivität
  - 1.2 Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008 zum Reklamationsmanagement
  - 1.3 Tipps und Hinweise für ein effizientes Reklamationsmanagement
    - 1.3.1 Reklamationsgründe
    - 1.3.2 Interessierte Parteien
    - 1.3.3 Wer ist der Kunde?
    - 1.3.4 Kommunikation mit dem Kunden
    - 1.3.5 Kundenzufriedenheit
    - 1.3.6 Reklamationen bearbeiten
    - 1.3.7 Erfassung der Reklamationen
    - 1.3.8 Bearbeitung von Reklamationen
    - 1.3.9 Reklamationen bewerten
  - 1.4 Verbesserung durch Reklamationen
  - 1.5 Prozesskennzahlen zu Reklamationen

- 
- 2      Unternehmensphilosophie als Grundlage für das interne Reklamationsmanagement**    SWOBODA / PETKE
    - 2.1    Reklamationen als Chance zur stetigen Verbesserung der Qualität
    - 2.2    Die tegut...-Kundenbetreuung
    - 2.3    An welchen Stellen kommen Reklamationen auf uns zu?
    - 2.4    Beteiligte Bereiche am internen Reklamationsmanagement
      - 2.4.1    Reklamationen bei der Warenanlieferung im Auslieferungslager
      - 2.4.2    Reklamationen bei der Warenanlieferung im Markt durch Streckenlieferanten sowie Auslieferungslagerlieferungen
      - 2.4.3    Reklamationen durch die Warenprüfung des Obst- und Gemüsesortiments durch interne Qualitätskontrollen nach der Anlieferung
      - 2.4.4    Reklamationen und Reklamationsweiterleitung durch Mitarbeiter aus den Märkten
      - 2.4.5    Kundenreklamationen
  - 3      Definition der Lieferkette**    SWOBODA/WEITZEL
  - XI    Wie kommunizieren und dokumentieren wir sinnvoll?**  
HÖPER
    - 1      Wie kommunizieren wir intern?**
    - 2      Welche externe Kommunikation ist notwendig und sinnvoll?**
    - 3      Schadensbegrenzung durch Kooperation**
      - 3.1    Übergangsfristen
      - 3.2    Gemeinsame Maßnahmen
      - 3.3    Informationspflicht
    - 4      Wie halten wir den Ball flach?**
    - 5      Wie dokumentiere ich Beanstandungsfälle sicher und übersichtlich?**

## **XII Wie verhalten wir uns nach Abschluss des Verfahrens?**

KLAGES

### **1 Wie können wir weitere, zukünftige Beanstandungen vermeiden?**

- 1.1 Zukünftig besser vorbereitet sein
- 1.2 Prüfung der internen Verfahren

### **2 Die Forschung nach den Ursachen**

- 2.1 Unterschiedliche Ursachen
- 2.2 So prüfen Sie die Ursachen der Beanstandung

### **3 Neue Ziele definieren**

- 3.1 Neue Verfahrensweisen und Standards festlegen

### **4 Sonstige Reaktionen nach der Beanstandung**

### **5 Haftung des Vorlieferanten geltend machen?**

### **6 Schadensersatz von der Behörde?**

### **7 Schadensersatz von Kunden oder Wettbewerbern bei überzogener Beschwerde?**

## **XIII Welche Bedeutung hat das EU-Schnellwarnsystem?**

WECK

### **1 Grundlegendes zum Schnellwarnsystem**

### **2 Wie geht die Überwachung vor?**

### **3 Rechtsschutz gegen die Weitergabe von Meldungen innerhalb des Schnellwarnsystems**

### **4 Risikoprävention mithilfe des Schnellwarnsystems**

### **5 Statistiken**

### **6 Schwachstellen des Schnellwarnsystems**

### **7 Das EU-Schnellwarnsystem aus der Sicht der Behörden** WIEDNER

- 7.1 Funktionsweise des Meldesystems
- 7.2 Was geschieht in der Lebensmittelüberwachungsbehörde?

## **XIV Welche Bedeutung hat das Verbraucher- informationsgesetz?**

### **1 Welche Rolle spielt das Verbraucherinformationsgesetz (VIG) in Bezug auf Beanstandungen** IMMEL

- 1.1 Umfang des Auskunftsanspruches
  - 1.1.1 Jedermann
  - 1.1.2 Auskunftspflichtige Daten
  - 1.1.3 Auskunftspflichtige Stelle
- 1.2 Ausschluss- und Beschränkungsgründe
- 1.3 Antrag/Verfahren
  - 1.3.1 Bestimmtheit
  - 1.3.2 Anhörung
- 1.4 Informationserteilung
  - 1.4.1 Beiladung nach § 65 Abs. 2 VwGO
  - 1.4.2 In-camera-Verfahren nach § 99 Abs. 2 VwGO

### **2 Das VIG aus Sicht der Überwachung: Kommentar und Ergebnisse der Evaluation** FALCK/SCHWIND

- 2.1 Erläuterungen zu den Einzelvorschriften
  - 2.1.3 § 1 Anspruch auf Zugang zu Informationen
    - 2.1.3.1 Allgemeines zu § 1
    - 2.1.3.2 § 1 Absatz, Erster Halbsatz
    - 2.1.3.3 § 1 Absatz 1 Nr. 1
    - 2.1.4 § 1 Absatz 1 Nr. 2
    - 2.1.1.5 § 1 Absatz 1 Nr. 3
    - 2.1.1.6 § 1 Absatz 1 Nr. 4
    - 2.1.1.7 § 1 Absatz 1 Nr. 5
    - 2.1.1.8 § 1 Absatz 1 Zweiter Halbsatz und Satz 2
    - 2.1.1.9 Auskunftspflichtige Stellen (§ 1 Absatz 2)
    - 2.1.1.10 Funktionelle Ausnahmen (§ 1 Absatz 3)
    - 2.1.1.11 Andere Informationsansprüche; Geheimhaltungsvorschriften (§ 1 Absatz 4)
  - 2.1.2 § 2 Ausschluss- und Beschränkungsgründe
    - 2.1.2.1 Laufende Verfahren (§ 2 Satz 1 Nr. 1b))
    - 2.1.2.2 Fiskalische Interessen oder Dienstgeheimnisse (§ 3 Satz 1 Nr. 1 c))
    - 2.1.2.3 Information im Rahmen einer Dienstleistung (§ 2 Satz 1 Nr. 1 d))

- 2.1.2.4 Zeitliche Begrenzung (§ 2 Satz 1 Nr. 1 e))
- 2.1.2.5 Die einzelnen Tatbestände zu § 2 Satz 1 Nr. 2
- 2.1.2.6 Satz 1 Nr. 2 a)
- 2.1.2.7 Satz 1 Nr. 2 b)
- 2.1.2.8 Satz 1 Nr. 2 c)
- 2.1.2.9 Satz 1 Nr. 2 d)
- 2.1.2.10 Sätze 2 und 3
- 2.1.3 § 3 Antrag
- 2.1.3.1 Einleitung
- 2.1.3.2 Die einzelnen Tatbestände zu § 3 Abs. 1–5
- 2.1.4 § 4 Antragsverfahren
- 2.1.4.1 Einleitung
- 2.1.4.2 Die einzelnen Tatbestände des § 4
- 2.1.5 § 5 Informationsgewährung
- 2.1.6 § 6 Gebühren und Auslagen
- 2.1.6.1 Allgemeines zu § 6
- 2.1.6.2 § 6 Absatz 1
- 2.1.6.3 § 6 Absatz 2
- 2.1.6.4 § 6 Absatz 3
- 2.2 Anhang I: Landesrechtliche Zuständigkeitsregelungen
- 2.3 Anhang II: Gebührenregelungen
- 2.3.1 Bundesrechtliche Regelung
- 2.3.2 Landesrechtliche Regelungen

### **A Fragen und Antworten zu Beanstandungen** WEYLAND

### **Fragen und Antworten zur Lebensmittelüberwachung** MEYER

### **S Suche: Welche weiteren Informationen kann ich nutzen?** *In Vorbereitung*

**§      Rechtliche Grundlagen**

**1      Kapitelverzeichnis der erwähnten Verordnungen**

**2      Verordnungstexte**

2.1    Verordnung (EG) Nr. 178/2002

2.2    Verordnung (EG) Nr. 510/2006