

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur Titeländerung G. Weyland
Einführung zur Strukturänderung G. Weyland
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** G. Weyland
- 4 Symbole**
- 5 Ihre Experten**
- 6 Fragen an die Experten**
- 7 Anregungen an die Herausgeber?**
- 8 BEHR'S...Service**
- 9 Wie nutze ich den Online-Zugang?**

II Amtliches Beanstandungsmanagement

C. Comans

- 1 Der richtige Umgang mit Beanstandungen**
G. Weyland/C. Comans
 - 1.1 Der öffentlich-rechtliche Bereich
 - 1.1.1 Die Lebensmittelüberwachung
 - 1.1.2 Öffentlich-rechtlich Verantwortlicher
 - 1.1.3 Adressat behördlicher Maßnahmen
 - 1.1.4 Der Verfahrensablauf
 - 1.1.5 Ziele der amtlichen Lebensmittelüberwachung W. Kulow
 - 1.1.6 Struktur der Lebensmittelüberwachung V. Neuss/W. Kulow
 - 1.1.6.1 National (Bund)
 - 1.1.6.2 National (Bundesländer)
 - 1.1.6.3 Zusammenarbeit mit anderen Behörden
 - 1.1.6.4 Personal in der amtlichen Lebensmittelüberwachung

- 1.1.6.5 Die Lebensmittelüberwachung in der Zukunft
- 1.2 Strafrechtlicher Bereich G. Weyland
 - 1.2.1 Die Staatsanwaltschaft
 - 1.2.2 Strafrechtliche Verantwortlichkeit
 - 1.2.3 Ablauf des Strafverfahrens
- 1.3 Der bußgeldrechtliche Bereich G. Weyland
 - 1.3.1 Bußgeldrechtliche Verantwortung
 - 1.3.2 Verfahrensablauf Ordnungswidrigkeitenverfahren
- 1.4 Kommunikation nach LfGB B. Riemer
- 1.5 Kommunikation zwischen den Behörden: FIS-VL und RASFF
B. Riemer
- 1.6 Lebensmittelklarheit B. Riemer
- 1.7 Grundpflichten des Lebensmittelunternehmers

- 2 Maßnahmen zum Vermeiden von Beanstandungen Wiedner**
 - 2.1 Eigenkontrollen als Basis erfolgreicher behördlicher Kontrollen
J. Wiedner
 - 2.2 Die richtige Kommunikation mit der Überwachungsbehörde
J. Wiedner
 - 2.2.1 Die aktive Kommunikation
 - 2.2.2 Die interaktive Kommunikation
 - 2.3 Problembereich Beratung J. Wiedner
 - 2.4 Aufbau eines guten Verhältnisses zu den Behörden M. Weck
 - 2.5 Food Defense E. van Dalen
 - 2.5.1 Fehlender Produktschutz als Beispiel
 - 2.5.2 Aufbau eines Food Defense Planes zur Verhinderung unbefugter
Eingriffe oder anderer böswilliger, gesetzwidriger oder terroristischer
Handlungen
 - 2.5.2.1 Zusammenstellung eines Food Defense Teams
 - 2.5.3 Gefahrenanalyse nach Food Defense
 - 2.5.3.1 VACCP-Verfahren
 - 2.5.3.2 CARVER + Shock
 - 2.5.3.3 TACCP-System
 - 2.5.4 Rückruf
 - 2.5.5 Mitarbeiter und deren Gefahren

- 2.5.5.1 Überprüfung der Mitarbeiter
- 2.5.5.2 Beaufsichtigung der Mitarbeiter
- 2.5.5.3 Tagtägliche Arbeitszuweisung
- 2.5.5.4 Mitarbeiter-Identifizierung
- 2.5.5.5 Persönliche Gegenstände
- 2.5.5.6 Medikamente
- 2.5.5.7 Ungewöhnliches Verhalten der Mitarbeiter
- 2.5.6 Besucher
- 2.5.7 Standortsicherheit
- 2.5.8 Giftige und toxische Chemikalien
- 2.5.9 Innerbetriebliche Sicherung und Sicherheit
- 2.5.9.1 Warenannahme
- 2.5.9.2 Lagerung
- 2.5.9.3 Warenversand
- 2.5.9.4 Retoure
- 2.5.9.5 Wasseranlagen
- 2.5.9.6 EDV Systeme
- 2.5.10 Was muss in einen Food Defense Plan aufgenommen werden?
- 2.6 Produktschutz Buschulte, Bräunig, Appel
- 2.6.1 Produktschutz und Food Defense
- 2.6.2 Die absichtliche Kontamination von Lebensmitteln
- 2.6.2.1 Lebensmittel als mögliches Ziel absichtlicher Kontaminationen
- 2.6.2.2 Beispiele bekannter absichtlicher Kontaminationen
- 2.6.2.3 Bioterroristisch relevante Agenzien
- 2.6.3 Rechtliche Vorgaben
- 2.6.4 Anforderungen internationaler Standards
- 2.6.5 Schwachstellenanalysen im Lebensmittelbereich
- 2.6.5.1 Allgemeine Einführung in die vorhandenen Systeme
- 2.6.5.2 Durchführung und Bewertung einer Schwachstellenanalyse am Beispiel CARVER
- 2.7 Food Fraud (Lebensmittelbetrug) U. Wedding
- 2.7.1 Was ist eigentlich Food Fraud?
- 2.7.2 Food Fraud – ein Straftatbestand
- 2.7.3 Abgrenzung zu HACCP und Food Defense?
- 2.7.4 Wo lohnt sich der Betrug?

- 2.7.5 Was fordern die Lebensmittelsicherheitsstandards zu Food Fraud?
- 2.7.6 Was überprüft der Auditor?
- 2.7.7 Was können Sie tun, um Betrug mit Lebensmitteln zu vermeiden?
- 2.7.8 Fazit
- 2.7.9 Übersichten der Anforderungen der Hauptstandards und -normen, die zum Thema Food Fraud im IMF zu berücksichtigen sind
 - 2.7.9.1 Kurzübersicht der direkten Anforderungen der Hauptstandards und -normen, die zum Thema Food Fraud im IMF zu berücksichtigen sind
 - 2.7.9.2 Kurzübersicht der weiteren (indirekten) Anforderungen der Hauptstandards und -normen, die möglicher Weise zum Thema Food Fraud im IMF zu berücksichtigen sind
 - 2.7.9.3 Gesamtübersicht der direkten Anforderungen der Hauptstandards und -normen, die zum Thema Food Fraud im IMF zu berücksichtigen sind
- 2.8 VLOG – Lebensmittel ohne Gentechnik T. Jehle/C. Brzoska
- 2.9 Risikomanagement Daniela Strehle
 - 2.9.1 Handlungsempfehlung
 - 2.9.1.1 Einführung
 - 2.9.1.2 Risikomanagement – die wichtigsten Grundsätze gemäß ISO 31000:2009
 - 2.9.1.3 Umsetzung in die Praxis
 - 2.10 Einbindung von Herkunftsangaben für Lebensmittel in die DIN EN ISO 9001 K. Schneehagen
 - 2.10.1 Einleitung
 - 2.10.2 QM und Herkunft
 - 2.10.2.1 Einbindung Herkunftskennzeichnung in den Produktionsprozess
 - 2.10.2.2 Anforderungen
 - 2.10.3 Schnittstellen/Kritische Prozessschritte
 - 2.10.3.1 Wareneingang
 - 2.10.3.2 Verarbeitung und Kennzeichnung
 - 2.10.3.3 Lagerung im Unternehmen
 - 2.10.3.4 Warenausgang
 - 2.10.4 Dokumentation
 - 2.10.5 Qualifikation und Schulung der Mitarbeiter
 - 2.10.6 Interne Kontrollen

-
- 3 Vorbereitung auf behördliche Kontrollen**
- 3.1 Vorbereitungen aus behördlicher Sicht
 - 3.1.1 Überwachungsschwerpunkte und Kontrollpläne M. Wiemers
 - 3.1.1.1 Grundsätzliches
 - 3.1.1.2 Nationale Kontrollpläne
 - 3.1.1.3 Jahresberichte
 - 3.1.1.4 Überwachungsmaßnahmen der EU-Kontrollprogramm
 - 3.1.1.5 Die Rolle der Bundesbehörden
 - 3.1.1.6 Lebensmittel-Monitoring in der Bundesrepublik Deutschland
 - 3.1.1.7 Risikoorientierung
 - 3.1.1.8 Bedeutung des Lebensmittelmonitorings für die Kommunikation der Betriebe
 - 3.2 Vorbereitungen aus Sicht der Unternehmen J. Wiedner
 - 3.2.1 Zuständigkeiten bei der Lebensmittelüberwachung
 - 3.2.2 Vollzug des LFGBs liegt beim Landkreis
 - 3.2.3 Ein Stein im großen Puzzle des Verbraucherschutzes
 - 3.2.4 Wie versucht die EU dieses große Schiff zu steuern?
 - 3.2.5 Organisation des Lebensmittelüberwachungsamts
 - 3.2.5.1 Weitere Aufgaben des Amtes
 - 3.2.5.2 War das alles oder kommt noch etwas nach?
 - 3.3 Beanstandungen sind Chefsache J. Wiedner
 - 3.3.1 Wir handeln nach einem vorbereiteten Reaktionsplan
 - 3.4 Hauptaufgaben einer Lebensmittelüberwachungsbehörde J. Wiedner
 - 3.4.1 Überprüfung vor Ort
 - 3.4.1.1 In meinem Betrieb ist alles sauber
 - 3.4.1.2 Papier und noch mehr Papier
 - 3.4.1.3 Die Probenentnahme
 - 3.4.2 Die Beanstandung von außen
 - 3.4.3 Leistung der Lebensmittelüberwachung
 - 3.4.4 Rechte und Pflichten der Lebensmittelüberwachung
 - 3.5 Instrumente der Lebensmittelüberwachung T. Heinicke
 - 3.5.1 „Warum ich?“ – wie die Behörde gerade auf Sie kommt
 - 3.5.2 Wann darf die Behörde einschreiten?
 - 3.5.3 Verfügungen der Behörde
 - 3.5.3.1 Informelle Maßnahmen

- 3.5.3.2 Formelle Maßnahmen
- 3.5.4 Adressaten der Behörde
- 3.5.5 Verhältnismäßigkeit der Maßnahmen
- 3.5.6 Umgang mit formellen Verfügungen
- 3.5.7 Vorgehensweise bei einer Verfügung – Maßnahmen, Fristen und Rechtsschutz im Überblick
 - 3.5.7.1 Maßnahmenprotokolle und Fristen
 - 3.5.7.2 Umgang mit dem Bescheid
 - 3.5.7.3 „Ohne Beanstandung“ – gut oder egal?
 - 3.5.7.4 Was die Statistik sagt
- 3.5.8 Entwicklung der Lebensmittelüberwachung
- 3.6 Trends in der LM-Überwachung E. Haunhorst
- 3.7 Risikoanalyse, HACCP-Konzept, Eigenkontrollen und amtliche Überwachung Heeschen
 - 3.7.1 Risikomanagement und Lebensmittelüberwachung
 - 3.7.2 Risikoorientierte Lebensmittelüberwachung
- 4 Kommunikationsregeln**
 - 4.1 Kommunikation mit den Behörden W. Höper
 - 4.1.1 Interne Kommunikation im Beanstandungsfall
 - 4.1.2 Externe Kommunikation mit der Überwachungsbehörde
 - 4.1.3 Schadensbegrenzung durch Kooperation
 - 4.1.3.1 Übergangsfristen
 - 4.1.3.2 Gemeinsame Maßnahmen
 - 4.1.3.3 Informationspflicht
 - 4.1.4 Beanstandungen begegnen durch vorsorgliche Eigenkontrolle
 - 4.1.5 Wie dokumentiere ich Beanstandungsfälle sicher und übersichtlich
 - 4.2 Emotionen und Erwartungen des reklamierenden Endverbrauchers
- 5 Verhalten im Beanstandungsfall**
 - 5.1 Ausgangspunkt einer amtlichen Beanstandung C. Comans/G. Weyland
 - 5.2 Die verantwortliche Behörde
 - 5.3 Beanstandungsgründe
 - 5.4 Behördliche Handlungsformen nach Feststellung einer Beanstandung

- 5.4.1 Präventives Verwaltungshandeln bei Beanstandungen
- 5.4.2 Repressives Verwaltungshandeln
- 5.4.3 Gründe für den Vorrang repressiven Handelns der Behörden in der lebensmittelrechtlichen Praxis
- 5.5 Sonderfall – Beanstandungen durch Eichbehörden

6 Ablauf einer amtlichen Beanstandung

- 6.1 Ablauf eines amtlichen Beanstandungsverfahrens B. Riemer

7 Verhalten bei unberechtigten Beanstandungen

- 7.1 Behördliche Beanstandungen Martell
 - 7.1.1 Bewertungsstadium
 - 7.1.2 Zuständigkeit der Behörden
 - 7.1.2.1 Reaktionsstadium
 - 7.1.3 Was tun bei behördlichen Veröffentlichungen?
 - 7.1.3.1 Umfang der behördlichen Informationsrechte
 - 7.1.3.2 Reaktionsmöglichkeiten durch Betroffene
 - 7.1.3.3 Aufhebung von Beschlagnahmen
 - 7.1.3.4 Geltendmachung von Amtshaftungsansprüchen
- 7.2 Beanstandungen durch Wettbewerber
- 7.2.1 Verhalten beim Eingang einer wettbewerbsrechtlichen Abmahnung
- 7.3 Beanstandungen durch Medien
 - 7.3.1 Der presserechtliche Gegendarstellungsanspruch

8 Regeln im Umgang mit Folgen von Beanstandungen

- 8.1 Rückruf und Rücknahme J. Wiedner
 - 8.1.1 Die Rückrufaktion
 - 8.1.2 Wie erfährt die Behörde von Beanstandungen?
 - 8.1.3 Vorgehensweise bei einer Rückrufaktion
 - 8.1.4 Rückrufarten A. Elles
 - 8.1.5 Rückrufkosten
 - 8.1.6 Warensicherung
 - 8.1.7 Warenentsorgung
- 8.2 Das EU-Schnellwarnsystem
 - 8.2.1 Die Bedeutung des EU-Schnellwarnsystems M. Weck

- 8.2.1.1 Grundlegendes zum Schnellwarnsystem
- 8.2.1.2 Vorgehensweise der Überwachung
- 8.2.1.3 Rechtsschutz gegen die Weitergabe von Meldungen innerhalb des Schnellwarnsystems
- 8.2.1.4 Risikoprävention mit Hilfe des Schnellwarnsystems
- 8.2.1.5 Statistiken – aktuelle Informationen zum Jahresbericht d. SWS
- 8.2.1.6 Schwachstellen des Systems
- 8.2.2 Das EU-Schnellwarnsystem aus der Sicht der Behörden J. Wiedner
 - 8.2.2.1 Funktionsweise des Meldesystems
 - 8.2.2.2 Vorgehensweise in der Lebensmittelüberwachungsbehörde
- 8.3 Das Verbraucherinformationsgesetz
 - 8.3.1 Die Rolle des Verbraucherinformationsgesetzes (VIG) in Bezug auf Beanstandungen M. Immel
 - 8.3.1.1 Umfang des Auskunftsanspruches
 - 8.3.1.2 Ausschluss- und Beschränkungsgründe
 - 8.3.1.3 Antrag/Verfahren
 - 8.3.1.4 Verfahrensrechtliche Probleme
 - 8.4 Kommentar zum Gesetz zur Verbesserung der gesundheitsbezogenen Verbraucherinformation F.-C. Falck/J. Schwind
 - 8.4.1 Erläuterungen zu den Einzelschriften
 - 8.4.1.1 § 1 Anwendungsbereich
 - 8.4.1.2 § 2 Anspruch auf Zugang zu Informationen
 - 8.4.1.3 § 3 Ausschluss- und Beschränkungsgründe
 - 8.4.1.4 § 4 Antrag
 - 8.4.1.5 § 5 Entscheidung über den Antrag
 - 8.4.1.6 § 6 Informationsgewährung
 - 8.4.1.7 § 7 Gebühren und Auslagen
 - 8.4.2 Anhang I: Landesrechtliche Zuständigkeitsregelungen
 - 8.4.3 Anhang II: Gebührenregelungen
 - 8.4.3.1 Bundesrechtliche Regelung
 - 8.4.3.2 Landesrechtliche Regelungen
- 9 Verhalten nach Abschluss des Verfahrens H. Klages**
 - 9.1 Weitere Beanstandungen vermeiden
 - 9.1.1 Zukünftig besser vorbereitet sein
 - 9.1.2 Prüfungen der internen Verfahren

- 9.2 Die Forschung nach den Ursachen
- 9.2.1 Unterschiedliche Ursachen
- 9.3 Neue Ziele definieren
- 9.3.1 Neue Verfahrensweisen und Standards festlegen
- 9.4 Sonstige Reaktionen nach der Beanstandung
- 9.5 Geltendmachung von Haftungsansprüchen
- 9.6 Schadensersatz von der Behörde
- 9.7 Schadensersatz von Kunden oder Wettbewerbern bei überzogener Beschwerde

10 Beanstandungsbereiche H. Schöllmann

- 10.1 Beanstandungen im Zusammenhang mit geografischen Herkunftsangaben
 - 10.1.1 Einleitung
 - 10.1.2 Geografische Herkunftsangaben
 - 10.1.2.1 Die verschiedenen Schutzsysteme
 - 10.1.2.2 Der nationale Schutz nach den § 126 ff. Markengesetz
 - 10.1.2.3 Beanstandungsrisiko bei geografischen Herkunftsangaben
 - 10.1.3 LMIV
 - 10.1.4 Beanstandungen im Zusammenhang mit „vegetarischen“ und „veganen“ Lebensmitteln
 - 10.1.4.1 Einleitung
 - 10.1.4.2 Keine gesetzlichen Regelungen für die Auslobung als „vegan“ bzw. „vegetarisch“
 - 10.1.4.3 Rechtsrahmen im Übrigen
 - 10.1.4.4 Beanstandungsrisiken im Zusammenhang mit „veganen“ bzw. „vegetarischen“ Produkten
- 10.2 Beanstandungen durch Eichbehörden S. Reinhard
 - 10.2.1 Rechtliche Grundlagen
 - 10.2.1.1 Rechtsvorschriften, Richtlinien, Normen
 - 10.2.1.2 Wesentliche Begriffe
 - 10.2.2 Zuständigkeiten
 - 10.2.3 Welche Pflichten und Befugnisse haben die Eichbehörden?
 - 10.2.3.1 Pflichten
 - 10.2.3.2 Befugnisse

- 10.2.4 Beanstandungen im Einzelfall
 - 10.2.4.1 Ordnungswidrigkeiten
 - 10.2.4.2 Allgemeine Verstöße
 - 10.2.4.3 Verstöße gegen das Einheitenrecht
 - 10.2.4.4 Verstöße gegen das Mess- und Eichrecht
 - 10.2.4.5 Verstöße gegen das Fertigpackungsrecht
- 10.2.5 Wie kann man Beanstandungen erfolgreich begegnen?
- 10.3 *z. Zeit in Überarbeitung*
- 10.4 Kontrollstrukturen im Bereich des Fernabsatzhandels mit Lebensmitteln C. Comans
 - 10.4.1 Einleitung
 - 10.4.2 Das Projekt „G@zielt“
 - 10.4.2.1 Internetrecherchen
 - 10.4.2.2 Verbraucherinformation
 - 10.4.2.3 Probenbeschaffung durch die Zentralstelle
 - 10.4.3 Das Projekt „ELKE“

III Firmeninternes Reklamationsmanagement

- 1 **Fehlermanagement/Beanstandungs-/Reklamationsmanagement** R. Gierloff
 - 1.1 Einleitung
 - 1.2 Fehlermanagement/Grundlagen
 - 1.2.1 Einrichten eines Fehlermanagements
 - 1.2.2 Aufnahme und Bewertung von Fehlern
 - 1.3 Beanstandungsmanagement
 - 1.4 Reklamationsmanagement
 - 1.5 Übersichten der Anforderungen der Hauptstandards und -normen, die zum Thema Beanstandungsmanagement im IMF zu berücksichtigen sind A. Schmidt
- 2 **Verantwortung und Haftung** K. Pichhardt
 - 2.1 Praxisbetontes Projektmanagement zur Bewältigung von Haftungsrisiken
 - 2.1.1 Zielsetzung des Risikomanagements
 - 2.1.1.1 Öffentlichkeitsarbeit

- 2.1.1.12 Ermittlung von Haftpflichtrisiken – Produktfehlerkategorien, Risikoprofile von Produkten
- 2.1.2.1 Dokumentation von Haftpflichtrisiken
- 2.1.2.2 Klassierung von Rohstoffen und Fertigwaren
- 2.1.3 Prüfungen in Abstimmung mit dem Herstellprozess
- 2.2 Lebensmittel und Produkthaftung K. Krämer
- 2.3 Stellung des Qualitätsmanagers im Lebensmittelbetrieb N. Kolb
- 2.3.1 Stellung und Spannungsfelder des Qualitätsmanagers
- 2.3.2 Aufgaben des Qualitätsmanagers
- 2.3.2.2 Aufgaben und Problemfelder innerhalb des Unternehmens
- 2.3.2.2 Bereich Produkt- und Prozesssicherheit für alle Bereiche im Unternehmen
- 2.3.2.3 Bereich Qualitätskontrolle, Inspektion/interne Audits
- 2.3.2.4 Bereich Einkauf, Verkauf, Marketing, Entwicklung
- 2.3.2.5 Bereich Reklamationsmanagement, Kundenanfragen, Qualitätssicherungsbestätigungen
- 2.3.3 Aufgaben und Problemfelder außerhalb des Unternehmens
- 2.3.3.1 Für Kunden
- 2.3.3.2 Für Behörden, Verbände, wissenschaftliche Einrichtungen
- 2.3.3.3 Für Lieferanten
- 2.4 Allgemeine und spezielle Methoden zur Problemlösung N. Kolb
- 2.4.1 Allgemeine Methoden und Verfahren
- 2.4.1.1 Verfahren bei festgestellten Abweichungen
- 2.4.2 Spezielle Methoden und Verfahren
- 2.4.2.1 Qualitätskontrolle und Forensik
- 2.4.2.2 Arbeitsgebiete der Forensik mit Relevanz für die Lebensmittelanalytik
- 2.4.2.3 Praktische Anwendung forensischer Methoden für den Qualitätsmanagementbeauftragten bei der Ursachenermittlung von festgestellten Abweichungen
- 2.4.2.4 Fall: Aufklärung Lebensmittelvergiftung durch „forensische Ursachenermittlung“
- 3 Vermeidung von Reklamationen C. Comans**
- 3.1 Reklamationsmanagement U. Wedding
- 3.1.1 Was sind Reklamationen?

- 3.1.1.1 Beschwerden
- 3.1.1.2 Retouren
- 3.1.2 DIN ISO 10002 Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen
 - 3.1.2.1 Oberstes Ziel: Kundenorientierung zur Steigerung der Zufriedenheit
 - 3.1.2.2 Verantwortung der Unternehmensleitung
 - 3.1.2.3 Ziele
 - 3.1.2.4 Reklamationskommunikation
 - 3.1.2.5 Ablauf der Reklamationsbearbeitung
 - 3.1.2.6 Aufrechterhaltung und Verbesserung des Prozesses
 - 3.1.2.7 Anhänge der ISO 10002
 - 3.1.2.8 Objektivität
- 3.1.3 Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008 zum Reklamationsmanagement
- 3.1.4 Anforderungen der ISO 22000/FSSC 22000
- 3.1.5 Anforderungen von IFS und BRC
- 3.2 Der richtige Umgang mit Reklamationen G. Weyland
 - 3.2.1 Schadenersatzhaftung
 - 3.2.2 Haftung wegen gewerblicher Schutzrechte
 - 3.2.3 Produkthaftungsgesetz N. Conte-Salinas
 - 3.2.3.1 Allgemeines
 - 3.2.3.2 Haftung für Produktfehler
 - 3.2.3.3 Haftung des Herstellers
 - 3.2.3.4 Welche Schäden zu ersetzen sind, Haftungshöchstgrenze
 - 3.2.3.5 Beweislast
 - 3.2.3.6 Verjährung/Erlöschen von Ansprüchen
 - 3.2.3.7 Unabdingbarkeit
 - 3.2.4 Haftung des Qualitätsmanagers M. Weidner
 - 3.2.4.1 Was ist Haftung?
 - 3.2.4.2 Die Haftungssysteme
 - 3.2.4.3 Wer unterliegt der lebensmittelrechtlichen Haftung?
 - 3.2.4.4 Bedeutung der Haftung für den Qualitätsmanager
 - 3.2.4.5 Wann greift die Haftung ein?
 - 3.2.4.6 Konsequenzen der Haftung
 - 3.2.4.7 Rechte und Pflichten des Qualitätsmanagers

- 3.3 Eigenkontrollen als Basis eines erfolgreichen Reklamationsmanagements J. Wiedner
- 3.4 *(in Vorbereitung)*
- 3.5 Lebensmittelrechtliche Sorgfaltspflicht P. Hahn
 - 3.5.1 Einleitung
 - 3.5.2 Inhalt der Sorgfaltspflicht
 - 3.5.3 Sorgfaltspflicht auf mehreren Stufen
 - 3.5.3.1 Sorgfaltspflicht des Herstellers
 - 3.5.3.2 Sorgfaltspflicht des Importeurs
 - 3.5.3.3 Sorgfaltspflicht des Händlers
 - 3.5.4 Persönliche Verantwortlichkeit
 - 3.5.5 Verpflichtete Personen
 - 3.5.5.1 Sorgfältige Auswahl des Beauftragten
 - 3.5.5.2 Klare Organisation des Betriebes
 - 3.5.5.3 Ausreichende Überwachung
 - 3.5.6 Umfang der Sorgfaltspflicht
 - 3.5.6.1 Kenntnis einschlägiger Vorschriften
 - 3.5.6.2 Erkundigungspflicht
- 3.6 Reklamationsmanagement C. Kollowa-Mahlow
 - 3.6.1 Reklamationen
 - 3.6.2 Reklamationserfassung und -bearbeitung
 - 3.6.3 Auswertung – Die Chance für Ihr Unternehmen
 - 3.6.4 Kommunikationsanforderungen
 - 3.6.5 Umgang mit Retouren
- 4 Kommunikations- und Bearbeitungsregeln**
 - 4.1 Sinnvolle Kommunikation mit Lieferanten und Kunden W. Höper
 - 4.1.1 Interne Kommunikation bei Reklamationen
 - 4.1.2 Externe Kommunikation mit Lieferanten, Kunden und Handelspartnern
 - 4.1.3 Gemeinsame Maßnahmen
- 5 Verhalten bei Reklamationen** G. Weyland/C. Comans
 - 5.1 Reklamationen durch Endverbraucher
 - 5.1.1 Grundsätzlich zu beachtende Aspekte

- 5.1.2 Zivilrechtliche Aspekte von Verbraucherreklamationen
- 5.1.3 Zahnschädigung durch Kirschtaler
- 5.1.4 Knochensplitter im Hackfleisch
- 5.1.5 Zahnschädigung durch Fruchtgummi
- 5.2 Reklamationen durch Handelspartner
- 5.2.1 Lebensmittelrechtliche Sorgfaltspflicht Swoboda/Weitzel
- 5.2.2 Unternehmensphilosophie als Grundlage für das interne Reklamationsmanagement
 - 5.2.2.1 Reklamationen als Chance zur stetigen Verbesserung der Qualität
 - 5.2.2.2 Die tegut...-Kundenbetreuung
 - 5.2.2.3 An welchen Stellen kommen Reklamationen auf uns zu?
 - 5.2.2.4 Beteiligte Bereiche am internen Reklamationsmanagement
- 5.3 Reklamationen durch Mitbewerber
 - 5.3.1 Außergerichtliche Verfahren bei Beanstandungen durch Mitbewerber
 - 5.3.1.1 Abmahnung
 - 5.3.1.2 Unterlassungserklärung
 - 5.3.1.3 Berechtigungsanfrage
 - 5.3.2 Gerichtliche Verfahren
- 5.4 Beanstandungen durch NGOs (Non Government Organisations), private Organisationen
 - 5.4.1 Richtlinien für Werbung mit Testurteilen

IV Beanstandungen im Fokus der Öffentlichkeit

- 1 Mediale Wahrnehmung von Lebensmittelunternehmen**
Grube/Grote/Immel
 - 1.1 Berichterstattung durch private Stellen
 - 1.1.1 Die „Schwarze Liste“ der Verbraucherzentrale Hamburg
 - 1.1.2 Journalistische Recherchefreiheit und Sorgfaltspflichten
 - 1.1.3 Die Freiheit der Berichterstattung und ihre Grenzen
 - 1.1.4 Auflösung des Beispielfalles „Schwarze Liste“ der Verbraucherzentrale Hamburg
 - 1.2 Berichterstattung durch öffentliche Stellen
 - 1.2.1 Pankower Ekelliste
 - 1.2.2 „www.lebensmittelwarnung.de“
 - 1.2.3 Der neue § 40 Abs. 1 a) LFGB

- 1.3 Berichterstattung durch private Stellen unter staatlicher Beteiligung
- 1.3.1 Der produktbezogene Teil des Internetportals
- 1.3.2 Rechtmäßigkeit der Beteiligung des BMELV
- 1.3.3 Abwehrmöglichkeiten
- 1.4 Der neue § 40 Abs. 1 a) LFGB – erste Erfahrungen Immel

2 Die Bedeutung des Verbraucherinformationsgesetzes (VIG)

- 2.2 Wie geht die Überwachung vor?

V Beispiele für Beanstandungen

- 1 *(in Vorbereitung)*

§ Rechtliche Grundlagen

1 Verordnungstexte

- 1.1 *(z. Zt. in Überarbeitung)*

- 1.2 Verordnung (EU) 2017/625 des Europäischen Parlaments und des Rates über amtliche Kontrollen und andere amtliche Tätigkeiten zur Gewährleistung der Anwendung des Lebens- und Futtermittelrechts und der Vorschriften über Tiergesundheit und Tierschutz, Pflanzengesundheit und Pflanzenschutzmittel, zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 999/2001, (EG) Nr. 396/2005, (EG) Nr. 1069/2009, (EG) Nr. 1107/2009, (EU) Nr. 1151/2012, (EU) Nr. 652/2014, (EU) 2016/429 und (EU) 2016/2031 des Europäischen Parlaments und des Rates, der Verordnungen (EG) Nr. 1/2005 und (EG) Nr. 1099/2009 des Rates sowie der Richtlinien 98/58/EG, 1999/74/EG, 2007/43/EG, 2008/119/EG und 2008/120/EG des Rates und zur Aufhebung der Verordnungen (EG) Nr. 854/2004 und (EG) Nr. 882/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates, der Richtlinien 89/608/EWG, 89/662/EWG, 90/425/EWG, 91/496/EEG, 96/23/EG, 96/93/EG und 97/78/EG des Rates und des Beschlusses 92/438/EWG des Rates (Verordnung über amtliche Kontrollen)

- 2 Gesetze, Verordnungen und Richtlinien**
- 2.1 Lebensmittel-, Bedarfsgegenstände- und Futtermittelgesetzbuch
 (Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch – LFGB)
- 2.5 Gesetz zur Verbesserung der gesundheitsbezogenen Verbraucher-
 information (Verbraucherinformationsgesetz – VIG)
- 2.7 Richtlinie zur Füllmengenprüfung von Fertigpackungen und Prüfung
 von Maßbehältnissen durch die zuständigen Behörden (RFP)
- 2.9 Verordnung über die Zulassung privater Gegenprobensachverständiger
 und über Regelungen für amtliche Gegenproben (Gegenproben-
 Verordnung – GPV)
- 2.10 Gesetz über die Haftung für fehlerhafte Produkte (Produkthaftungs-
 gesetz – ProdHaftG)