

## **Merkblatt**

### **Verbraucherbeschwerden und -hinweise**

Um Verbraucher\_innen zu schützen, Ihre Gesundheit zu bewahren und Sie vor Täuschungen zu behüten, hat der Gesetzgeber die Überwachung des Umgangs mit Lebensmitteln, kosmetischen Produkten, Bedarfsgegenständen und Tabakerzeugnissen gesetzlich geregelt.

- Sie haben ein Lebensmittel erworben, das verdorben ist, ekelerregend beeinflusst wurde, falsch etikettiert worden ist oder durch dessen Genuss jemand erkrankt ist?
- Sie beanstanden den Umgang mit einem Lebensmittel oder seine Behandlung oder Bearbeitung unter hygienischen Aspekten?
- Ihnen sind bei kosmetischen Produkten, Bedarfsgegenständen (Spielzeug, Geschirr, Schmuck etc.) oder Tabakerzeugnissen Abweichungen in Kennzeichnung, Aussehen, Geruch oder in ihrer Brauchbarkeit aufgefallen?
- Sie finden möglicherweise mit Ihrer Reklamation kein Gehör bei Händler\_innen oder Gastronom\_innen, die die Ware in Verkehr bringt?

### **Dann sollten Sie uns das unbedingt mitteilen!**

#### **Erforderliche Angaben**

Bei den Ermittlungen im Fall einer Verbraucherbeschwerde oder eines -hinweises sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen. Bitte teilen Sie uns folgende Angaben mit:

- Beschwerdeführer\_in (Anrede, Vor- und Nachname, Anschrift, Telefon/E-Mail für Rückfragen)
- Betroffene/s Unternehmen (Name und Anschrift der Verkaufsstätte/n)
- Beschreibung des Beschwerdegrunds (u.a. Angaben zum Sachverhalt, Zeitpunkt, Ort und zeitlicher Ablauf)
- ggf. Art und Menge des betroffenen Produktes
- ggf. Angabe weiterer Zeugen, bzw. Geschädigten mit Namen und Anschrift

#### **Wichtig bei gesundheitlicher Beeinträchtigung**

Bei gesundheitlichen Beeinträchtigungen ist eine ärztliche Untersuchung empfohlen. Bitte beantworten Sie in diesen Beschwerdefällen insbesondere folgende Fragestellungen:

- Wann wurden welche Lebensmittel verzehrt, die in Verdacht stehen, die Beschwerden zu verursachen? Welche weiteren Lebensmittel wurden innerhalb der letzten 5 Tage verzehrt?
- Existieren noch Reste von dem Produkt, die als Probe zur Untersuchung verwendet werden können?

- Wann traten die gesundheitlichen Beeinträchtigungen auf?
- Welche Krankheitsanzeichen sind aufgetreten?
- Name und Anschrift des behandelnden Arztes (ggf. Untersuchungsbefund)
- Wie viele Personen waren gemeinsam essen? Wie viele davon sind erkrankt?

Grundsätzlich (und ganz besonders bei gesundheitlichen Beeinträchtigungen) ist es interessant zu wissen, ob die Ware, von der die Probe genommen wurde, zuvor reklamiert wurde und ob ein Kaufbeleg (Kassenbono o.ä.) vorliegt.

### **Abgabe von Beschwerdeproben**

Produktproben sind während der Geschäftszeiten im Fachbereich Veterinär- und Lebensmittelaufsicht und außerhalb der Geschäftszeiten bei jeder Polizeidienststelle abzugeben.

### **Gebühren**

Das Einreichen von Verbraucherbeschwerden und -hinweisen sowie die Abgabe von diesbezüglichen Beschwerdeproben sind gebührenfrei.

### **Hinweis**

Es wird darauf hingewiesen, dass falsche Anschuldigungen nach § 164 Strafgesetzbuch strafbar sind.

---

### **Weitere Auskünfte erteilt:**

Bezirksamt Neukölln von Berlin  
Ordnungsamt - Veterinär- und Lebensmittelaufsicht  
Karl-Marx-Str. 83  
12040 Berlin  
Telefon: (030) 90239 - 6748  
Fax: (030) 90239 - 53732  
Email: [vetleb@bezirksamt-neukoelln.de](mailto:vetleb@bezirksamt-neukoelln.de)  
Web: [www.berlin.de/ba-neukoelln/vetleb](http://www.berlin.de/ba-neukoelln/vetleb)