



[Fachbereiche / Einrichtungen »](#)

[FB 5 Gesundheit, Verbraucherschutz und Veterinärwesen »](#)

[5.6 Lebensmittelüberwachung »](#)

Verbraucherbeschwerden

## Verbraucherbeschwerden

Gründe für eine Verbraucherbeschwerde bei Lebensmitteln, Bedarfsgegenständen oder Kosmetika können sein:

Erwerb von wertgeminderter oder verdorbener Ware oder aber Kennzeichnungsfehler, die zur Irreführung oder Täuschung geeignet sind. Insbesondere sollte, nicht zuletzt zur Vermeidung von Schäden Dritter, die zuständige Behörde eingeschaltet werden, wenn Personen durch die Abgabe verdorbener oder verunreinigter Produkte gefährdet werden können (z. B. wenn Krankheitserscheinungen eventuell auf den Verzehr von Lebensmitteln oder die Anwendung von Kosmetika zurückgeführt werden können).

Für die Bearbeitung einer solchen Beschwerde sind neben einer möglichst zeitnahen Meldung folgende Angaben wichtig:

- Art des Produktes
- Verpackung und Kennzeichnung (Mindesthaltbarkeitsdatum, Handelsklasse, Loskennzeichnung, Menge)
- Hersteller/Importeur
- Handelseinrichtung, in der das Produkt gekauft wurde (Nachweis möglichst durch den Kassenbon)
- Zeitpunkt des Erwerbs (Nachweis möglichst durch den Kassenbon)
- Bedingungen, unter denen das Produkt angeboten/gelagert wurde (Selbstbedienung/Kühlregal/Bedientheke etc.)
- Angaben zur Kennzeichnung bei loser Abgabe (wenn möglich)
- Zeitpunkt der Mängelfeststellung nach Kauf
- Art des Mangels (abweichender Geruch oder Geschmack, verändertes Aussehen wie z. B. Trübungen, Ausflockungen)
- Reklamation beim Verkäufer?
- Transport und Lagerung des Produktes im Haushalt (z. B. in der Kühlung, lichtgeschützt)
- ggf. Zeit zwischen Verzehr und körperlichen Beschwerden
- ggf. Hinzuziehen eines Arztes
- ggf. Krankheitssymptome

Die zur Untersuchung an uns übergebenen Lebensmittel, Bedarfsgegenstände oder Kosmetika sind möglichst in der Originalverpackung zu belassen. Optimaler, aber nicht zwingender Weise handelt es sich um eine verschlossene Originalpackung. Sie sind unter den vorgegebenen Bedingungen (z. B. Kühlung) zu lagern.

Zur Begutachtung bzw. Untersuchung eingereichte Produkte sowie Verpackungsmaterialien werden nicht entschädigt oder zurückgegeben.

Eine Beschwerde können Sie beim Fachdienst 5.6 Verbraucherschutz, Luisenstraße 23 c in

Eschwege telefonisch unter der Rufnummer 05651 302-25000 einreichen. Dort ist auch, möglichst nach telefonischer Anmeldung, die Abgabe von Beschwerdeproben möglich.

Weiterhin können Fälle, in denen Lebensmittel gewerbsmäßig (jeglicher Umgang mit Lebensmitteln außerhalb des privaten häuslichen Bereichs) in einer Art hergestellt, behandelt oder in Verkehr gebracht werden, welche die Gefahr einer negativen Beeinflussung bergen, an oben genannten Stellen bekannt gemacht werden. Das betrifft insbesondere ekelerregende oder sonstige Beeinträchtigungen der einwandfreien hygienischen Beschaffenheit von Lebensmitteln. Als Beispiele sind hier ein Mangel an Sauberkeit der mit dem Lebensmittel umgehenden Personen zu nennen (z. B. nicht angemessene oder verschmutzte Arbeitskleidung, offene Wunden) oder nicht sauber oder instand gehaltene Betriebsstätten sowie nicht angemessener Umgang oder nicht angemessene Lagerung von Lebensmitteln.