

Was tun die zuständigen Behörden, um mich zu schützen?

Beim Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) ist seit Juli 2013 die gemeinsame Zentralstelle „Kontrolle der im Internet gehandelten Erzeugnisse des LFGB und Tabakerzeugnisse“, kurz G@ZIELT, angesiedelt. Die im Auftrag der Bundesländer geführte Zentralstelle bietet den Vorteil, dem Internethandel, der an keiner Grenze halt macht, besser gegenüberzutreten zu können. Doppelte Recherchearbeit bei einzelnen Länderbehörden wird damit vermieden, Ressourcen werden geschont und Arbeitsabläufe können zentral effizienter gestaltet werden. Die deutschen Lebensmittelkontrollbehörden setzen sich mit G@ZIELT weltweit an die Spitze in der Durchsetzung des Verbraucherschutzes im Online-Lebensmittelhandel.

Bei den durchgeführten Recherchen im Lebensmittelbereich liegt der Fokus auf der Fahndung nach

1. Angeboten risikobehafteter Lebensmittel, die die Verbraucher evtl. gesundheitlich schädigen oder täuschen können
2. nicht registrierten Lebensmittelunternehmen.

Die Ergebnisse der Recherchen werden an die zuständigen Überwachungsbehörden der Bundesländer bzw. der anderen EU-Mitgliedstaaten oder an Drittländer weitergegeben, damit diese im Rahmen ihrer Zuständigkeit weitere erforderliche Maßnahmen ergreifen können, zum Beispiel das betreffende Angebot im Internet löschen zu lassen oder die Registrierungspflicht durchzusetzen.

Das BVL und die Bundesländer wollen in Zusammenarbeit mit den vier Siegelgebern, die die Qualitätskriterien der D21-Initiative erfüllen, einen Marktplatz im Internet schaffen, auf dem die Lebensmittelsicherheit ähnlich hoch ist wie im Supermarkt oder beim Bäcker an der Ecke.

Weiterführende Links

- Informationen zum sicheren Surfen und zu den Rechten im Onlinehandel:
 - www.surfer-haben-rechte.de
 - www.verbraucher-sicher-online.de
 - www.bsi-fuer-buerger.de
 - www.klicksafe.de
 - www.wettbewerbszentrale.de/de/publikationen/downloads/checklisten/
 - www.ecom-stelle.de
- Informationen über den Internethandel mit Nahrungsergänzungsmitteln und weitere Themen zum sicheren Einkauf im Internet: www.vz-nrw.de
- Informationen zu registrierten Versandapotheken: www.dimdi.de/static/de/amg/var/index.htm
- Informationen zu den Gütesiegeln: www.internet-guetesiegel.de
- Informationen zum Kauf von Kosmetika: www.bvl.bund.de/internethandel_kosmetik

Verbraucherbeschwerden

Bei Lebensmitteln richten Sie Ihre Beschwerde bitte an die Lebensmittel- und Veterinärüberwachung bei Ihrer Stadt- oder Kreisverwaltung.

Wenn Sie Ihre Rechte oder wirtschaftlichen Interessen verletzt sehen, wenden Sie sich bitte an die Verbraucherzentralen (www.verbraucherzentrale.de).

Bei grenzüberschreitenden Fällen innerhalb der Europäischen Union kann Sie das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland bei der außergerichtlichen Streitbeilegung unterstützen (www.eu-verbraucher.de).

Das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)

Das BVL wurde im Jahr 2002 als selbstständige Bundesoberbehörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) für das Risikomanagement im Bereich der Lebensmittelsicherheit errichtet. Der Arbeitsschwerpunkt des BVL liegt im gesundheitlichen Verbraucherschutz. Zu seinen Aufgaben gehört es, die Koordination zwischen Bund und Ländern zu verbessern, die Kommunikation von Risiken transparenter zu gestalten und Risiken zu managen, bevor aus ihnen Krisen entstehen.

Beispielsweise koordiniert das BVL die von den Ländern durchgeführten Überwachungsprogramme für Lebensmittel, Futtermittel und Bedarfsgegenstände und ist nationale Kontaktstelle für das Schnellwarnsystem der Europäischen Union (RASFF). Im Krisenfall fungiert das BVL als Lagezentrum für das BMEL. Zusätzlich kann die Task Force „Lebensmittel- und Futtermittelsicherheit“ einberufen werden.

Das BVL ist die zuständige Behörde für die Zulassung von Pflanzenschutzmitteln und Tierarzneimitteln in Deutschland sowie für Genehmigungsverfahren bei gentechnisch veränderten Organismen. Im BVL sind ein europäisches und acht nationale Referenzlaboratorien für bestimmte Rückstände und Kontaminanten sowie das Resistenzmonitoring tierpathogener Erreger angesiedelt.

Kontakt:

Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit

Postfach 1564 · 38005 Braunschweig

Telefon: 0531 / 87602 -0

E-Mail: poststelle@bvl.bund.de

www.bvl.bund.de



Bundesamt für
Verbraucherschutz und
Lebensmittelsicherheit



Lebensmittel online kaufen!

Tipps für Verbraucher



Foto: M. Gloger

LEBENSMITTEL



Nutzen und Risiken des Internethandels

Der Handel mit Waren im Internet nimmt stetig zu. Vier von fünf Internetnutzern kaufen bereits Waren oder Dienstleistungen im Internet. Für den Verbraucher liegt der größte Vorteil in der Unabhängigkeit von Ladenöffnungszeiten, aber dieses neuartige Marktsegment birgt auch neue Risiken. Neben den seriösen Lebensmittel-Onlinehändlern gibt es, wie in anderen Branchen auch, „schwarze Schafe“, die sich das oftmals undurchsichtige und anonyme Medium „Internet“ zunutze machen. Auch das fehlende Wissen einzelner Lebensmittelhändler über die lebensmittelrechtlichen Anforderungen an einen solchen Betrieb sowie die Lebensmittel stellt ein Problem dar.

Was kann ich tun, um mich vor „schwarzen Schafen“ zu schützen?

Oft ist es hilfreich, sich vor dem Kauf von Waren und Dienstleistungen im Internet Zeit zu nehmen und die Angebote der Waren sowie die Internetseiten als Ganzes genauer unter die Lupe zu nehmen. Hierdurch fallen oft Ungereimtheiten auf, die auf einen unseriösen Anbieter oder ein bedenkliches Produkt hinweisen. Die nachfolgenden Tipps helfen das Risiko zu minimieren, einem „schwarzen Schaf“ im Internethandel aufzusitzen.

Eine Orientierung bieten Gütesiegel, die den Qualitätskriterien der Initiative D21 entsprechen. Die Gütesiegel nach den Qualitätskriterien der Initiative D21 können nur erworben werden, wenn der Online-Händler bei der zuständigen örtlichen Lebensmittelüberwachung registriert ist und somit amtlich überwacht wird.

Tipps zum Onlinekauf von Lebensmitteln

Gibt es genaue, deutschsprachige Angaben zum angebotenen Produkt? Dazu gehören:

- die Verkehrsbezeichnung (keine Fantasienamen),
- das Zutatenverzeichnis,
- die Nährwertdeklaration,
- ggf. die Kennzeichnung vorhandener Allergene,
- die Mengen von bestimmten hervorgehobenen Zutaten,
- die Füllmenge,
- ggf. besondere Hinweise zur Aufbewahrung und/oder Verwendung,
- Angaben zum Hersteller oder Verpacker,
- ggf. das Herkunftsland,
- ggf. der Alkoholgehalt.

- Bei Online-Anbietern, die mit Lebensmitteln handeln, bieten Ihnen die Siegel der D21-Initiative Sicherheit. Die Siegel können nur erworben werden, wenn der Online-Händler bei seiner örtlichen Lebensmittelüberwachung registriert ist und somit amtlich überwacht wird. Ob diese Siegel rechtmäßig verwendet werden, können Sie durch einen Klick auf das Siegel testen. Ihnen sollte dann ein gültiges Zertifikat angezeigt werden.



- Informieren Sie sich über öffentliche Warnmeldungen bei www.lebensmittelwarnung.de.
- Waren, die aus dem Ausland verschickt werden, können in der Regel von der deutschen Lebensmittelüberwachung nicht kontrolliert werden.

Spezielle Hinweise zum Kauf von Nahrungsergänzungsmitteln

- Vorsicht bei schnellen und unrealistischen Erfolgsversprechen!
- Vorsicht bei vagen Verzehrsempfehlungen!
- Vorsicht bei Produkten, die exklusiv im Internet vertrieben werden!
- Vorsicht bei Empfehlungen in Diskussionsforen und Chatrooms! Die „Erfahrungsberichte“ entpuppen sich häufig als getarnte Werbung.
- Informieren Sie sich vor dem Kauf über die Ihnen unbekanntem Zutaten.
- Achten Sie auf Produktabbildungen. Gibt es deutsche Aufschriften, haben die Verpackungen eine seriöse Aufmachung?
- Online-Apotheken müssen registriert sein. Informieren Sie sich über die Registrierung im Versandapothekenregister (www.dimdi.de – Arzneimittel – Versandapothekenregister).
- Kaufen Sie Nahrungsergänzungsmittel nicht von Privatpersonen.
- Nahrungsergänzungsmittel aus dem Ausland können ggf. in Deutschland als Arzneimittel angesehen werden. Ein Import wäre demnach verboten – dem Besteller kann sogar eine Anzeige drohen.
- Nahrungsergänzungsmittel aus dem Internet sind unter Umständen gesundheitlich nicht unbedenklich.

Generelle Hinweise für Ihren nächsten Onlinekauf

- Überprüfen Sie das Impressum:
 - vollständige Adressdaten (nicht nur Postfach!)
 - Telefonnummer
 - andere Kontaktmöglichkeiten
 - Die Endung „.de“ in der Internetadresse lässt nicht auf einen deutschen Anbieter schließen.
- Marktplätze und Auktionshäuser haften in der Regel nicht für die Inhalte der Angebote der einzelnen Anbieter.
- Vorsicht ist geboten bei Anbietern mit Sitz im Ausland (insbesondere Nicht-EU-Ausland). Es gelten teilweise andere Rechtsgrundlagen.
- Das im Internethandel geltende Widerrufs- und Rückgaberecht gilt im Lebensmittelbereich in verschiedenen Fällen nicht, z. B. bei schnell verderblichen Waren.
- Informieren Sie sich genau über das Zahlungssystem des Anbieters. Es gibt große Unterschiede in der Sicherheit des Geldtransfers.
- Achten Sie bei der Bezahlung auf eine sichere Verbindung. Zu erkennen am „https“ und dem Schloss-Symbol in der Adresszeile des Internetbrowsers.
- Achten Sie auf „versteckte Kosten“ (z. B. Versandkosten).
- Lesen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) vor dem Kauf. Diese werden mit der Bestellung in der Regel rechtswirksam.