



Stand: 5. November 2010

Initiative „Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln“

Internetportal – Ziel, Struktur und Abläufe

Initiative „Klarheit und Wahrheit“

Im Sommer letzten Jahres hat sich eine Diskussion um irreführende und täuschende Praktiken bei der Aufmachung und Kennzeichnung von Lebensmitteln entwickelt, die bis heute anhält.

Zum Teil handelt es sich bei den bekannt gewordenen Anschuldigungen von Irreführung und Täuschung bei Lebensmitteln tatsächlich um Rechtsverstöße. Darunter leiden nicht nur die Verbraucher, sondern auch redliche Unternehmen, die gegenüber ihren Wettbewerbern Kostennachteile in Kauf nehmen müssen. Teilweise sind die kritisierten Praktiken jedoch rechtlich nicht zu beanstanden, obwohl bei vielen Verbrauchern durch Aufmachung und Kennzeichnung der Produkte, zum Beispiel durch bildliche Darstellungen, höhere Erwartungen geweckt werden, als im Produkt tatsächlich vorzufinden sind. Zum Teil beruhen Beanstandungen der Verbraucher jedoch auch auf deren unzureichender Kenntnis. Viele Verbraucher haben offenbar Schwierigkeiten, die Rechtslage bei der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln zu verstehen.

In der Konsequenz ist daher eine Diskussion über die derzeitigen Gegebenheiten bei der Aufmachung und Kennzeichnung von Lebensmitteln erforderlich, von denen sich Verbraucher in die Irre geführt fühlen. Durch diese Diskussion kann Handlungs- und Verbesserungsbedarf unterschiedlicher Eingriffsintensität ermittelt werden, der zum Beispiel durch eine Selbstverpflichtung der Unternehmen, die Verbesserung der Informationsgrundlagen für die Überwachung oder aber durch Änderungen im Rechtsrahmen aufgegriffen werden kann. Erforderlich ist auch eine bessere Aufklärung der Verbraucher, damit sie u. a. die Kennzeichnungsvorschriften sowie die Hintergründe rechtlicher Regelungen besser verstehen können.

Vor diesem Hintergrund hat Frau **Bundesministerin Ilse Aigner** im September 2009 die Initiative „Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln“ auf den Weg gebracht.

Ziel des Internetprojekts

Als zentrales Element der Initiative ist ein **Internetportal** geplant. Damit soll ein Informations- und Meinungsforum entstehen, das einen fairen und sachbezogenen Austausch zwischen Verbrauchern und der Wirtschaft ermöglicht. Auf diese Weise soll insbesondere ermittelt werden, welche Aufmachung oder Kennzeichnung von den Verbrauchern als täuschend bewertet wird und wie Verbraucher und Unternehmen die bestehenden rechtlichen Regelungen verstehen. Zudem sollen Verbraucher über die Kennzeichnungsvorschriften und deren rechtliche Hintergründe informiert werden. Die aus dem Portal und der vorgesehenen Begleitforschung gewonnenen Erkenntnisse sollen zudem die Informationsgrundlagen für die Unternehmen und die Überwachung sowie die Entscheidungsgrundlage für mögliche staatliche Maßnahmen verbessern.

Das Internetportal-Projekt des Verbraucherzentrale Bundesverbands e.V. (vzbv)

Inhalt

Die Internetseite soll sich auf alle für die Verbraucher scheinbar oder tatsächlich täuschenden Angaben in und auf Lebensmittel und in der Werbung für Lebensmittel beziehen. Das Portal soll zum einen die Verbraucher gebündelt und verständlich über die geltenden Kennzeichnungs- und Aufmachungsregelungen informieren. Gleichzeitig soll den Verbrauchern ermöglicht werden, ihre Meinung zu Aufmachungs- und Kennzeichnungspraktiken von Lebensmitteln - auch anhand von Produktbeispielen - kundzutun. Die Unternehmen sollen die Möglichkeit haben, Stellungnahmen dazu abzugeben und in die Diskussion einzutreten. In einem moderierten Diskussionsforum soll allen Interessierten Gelegenheit gegeben werden, bestimmte Themen mit Diskussionsbedarf zu debattieren. Im Rahmen einer Begleitforschung sollen Informationen des Portals wissenschaftlich fundiert werden und bestimmte Diskussionsergebnisse des Portals auf ihre Generalisierbarkeit hin überprüft werden.

Struktur und Abläufe

Startseite

Auf der Startseite sollen u. a. Sinn und Zweck des Internetportals erläutert werden. Hier soll klar heraus gestellt werden, dass das Internetportal als Informations- und Meinungsforum zur Irreführung und Täuschung bei Lebensmitteln dienen soll und kein Organ der amtlichen Überwachung des Lebensmittelrechts ist.

Das Portal soll aus drei Bereichen bestehen, die folgendermaßen ausgestaltet werden:

1. Informationsbereich:

Die Internetredaktion erstellt einfach verständliche Informationen zur Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln. Themen sollen z.B. sein: Zutatenliste, Verkehrsbezeichnungen, Allergenkennzeichnung, Nährwertkennzeichnung, Gentechnik-Kennzeichnung, die Leitsätze des Deutschen Lebensmittelbuchs sowie die Erläuterung der Organisationsstrukturen der Lebensmittelüberwachung. Es sollen zudem Hilfestellungen und Empfehlungen erarbeitet werden, durch die Verbraucher in die Lage versetzt werden, die Kennzeichnungselemente selbst zu beurteilen.

Sollten im Produkt bezogenen Bereich Fragen oder Themen häufig auftauchen, sollen sie hier – unabhängig von dem Produkt oder Hersteller – erläutert und geklärt werden.

2. Produkt bezogener Bereich

Was steht im Netz?

Bürgerinnen und Bürger können dem Portalbetreiber anhand von konkreten Produktbeispielen melden, wodurch sie sich bei der Kennzeichnung und Aufmachung bei diesem Lebensmittel getäuscht fühlen. Die Redaktion prüft dann in einem ersten Schritt zunächst, wie mit dem gemeldeten Fall verfahren wird. Hier sind drei große Gruppen von **Fällen** zu unterscheiden:

1. Gruppe:

Fälle, die ganz offensichtlich nicht das Thema des Portals – Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln – treffen und damit thematisch nicht in das Portal gehören, werden nicht eingestellt. Den Verbrauchern wird mit einer Begründung geantwortet. Solche Fälle können zum Beispiel Beschwerden über Hygienefragen, Glassplitter in einer bestimmten Marmelade, über den Geschmack eines Produkts oder es kann ein Täuschungsvorwurf sein, der eindeutig abwegig ist (z.B. der Schluss, wegen der bildlichen Darstellung einer weidenden Kuh auf einer H-Milch-Verpackung müsse die Milch aus ökologischem Landbau stammen).

2. Gruppe:

Ebenfalls nicht ins Netz gestellt werden zudem klare und offensichtliche Verstöße gegen geltendes Recht (z.B. unterlassene oder unrichtige Angaben im Zutatenverzeichnis). Bei diesen Fällen entscheidet der Portalbetreiber über sein weiteres Vorgehen, z. B. über eine Abmahnung. Eine Einstellung solcher Fälle und der zugehörigen Informationen in das Internetportal ist nicht vorgesehen. Sie gehören deshalb nicht in das Portal, weil ein öffentlicher Meinungs austausch angesichts der eindeutigen Rechtslage keinen Mehrwert verspricht. Auch hier wird der Verbraucher über das Vorgehen informiert.

3. Gruppe:

Alle übrigen Beschwerden über Produkte, durch deren Kennzeichnung und Aufmachung sich Verbraucher getäuscht fühlen, werden prinzipiell online gehen.

Dies ist der Graubereich zwischen offensichtlichem Rechtsverstoß und klarem Irrtum des Verbrauchers, der durch das Internetportal näher beleuchtet werden soll. Bei diesen Fällen stellt sich die Frage, ob Anbieter in ihrer Stellungnahme eventuell selbst schon Änderungen der Kennzeichnung verbindlich zusichern (vgl. Ergebnisse von Tests bei Stiftung Warentest). Ist dies nicht der Fall, müssen geeignete Maßnahmen geprüft werden, z. B. ob der rechtliche Rahmen nachjustiert werden muss, ob die Lebensmittelbuch-Kommission bestimmte Leitsätze des Deutschen Lebensmittelbuchs überarbeiten sollte oder ob die Lebensmittelwirtschaft gefragt ist, sich mit einem Verhaltenskodex künftig eine Selbstbeschränkung aufzuerlegen.

In diesem Teil des Portals werden somit die einzelnen Produkte dargestellt, die von Verbrauchern gemeldet wurden. Sie werden sortiert nach Produktgruppen/Problematik oder Aktualität, jeweils mit der Möglichkeit, sich das einzelne Produkt genauer anzuschauen. Das heißt, auf Klick erscheinen die verschiedenen Informationen zu den einzelnen Produkten. Das sind jeweils folgende Elemente:

- **Foto** des Produkts.
- **Verbrauchermeinung:** Erläuterung, wodurch sich der Verbraucher getäuscht fühlt (wenn sinnvoll mit Zitat).
- **Erläuterung/Einordnung** in den lebensmittelrechtlichen Kontext und Bewertung von Seiten der Verbraucherzentrale, evtl. auch Bezugnahme auf oder Erläuterung der Stellungnahme des Herstellers.
- **Stellungnahme** des Herstellers.
- **Weitere Schritte.** Hier wird dargestellt, wie weiter mit der Beschwerde des Verbrauchers verfahren werden soll.
- **Abgeschlossene Fälle** werden in einen einsehbaren Archivbereich (s.u.) verschoben.

Welcher Ablauf ist vorgesehen?

1. **Verbraucher** können Produkte melden, die sie als täuschend empfinden. Dies soll über eine Eingabemaske geschehen, damit standardisiert notwendige Angaben abgefragt werden, z.B. der Name des Produkts oder das Kaufdatum. Verbraucher sollen in der Eingabemaske konkret mit Hilfe vorgegebener Kategorien wie Abbildung, Name des Produkts, Werbung, Angaben auf dem Produkt, Zutatenliste etc. danach gefragt werden, wodurch sie sich getäuscht fühlen. Wenn sich Verbraucher auf anderem Weg mit konkreten Produkten und Fragen zur Aufmachung an ihre Verbraucherzentrale wenden, soll dies an die Internetredaktion weiter geleitet und entsprechend im Internetportal aufgenommen werden können.
2. Die Internetredaktion prüft, ob das Produkt nach den oben aufgeführten Kriterien in das Portal eingestellt werden kann. Wenn dies der Fall ist, nimmt die Internetredaktion **Kontakt zum Hersteller** auf und bittet diesen, **binnen sieben Tagen** eine Stellungnahme zum konkreten Täuschungsvorwurf abzugeben. Dies erfolgt nach Möglichkeit anhand einer Eingabemaske. Wenn im Einzelfall, zum Beispiel bei importierten Produkten, ein zusätzlicher Übersetzungsaufwand, weite Postwege oder sonstige deutliche Verzögerungen zu erwarten sind, soll eine entsprechend längere Frist gewährt werden.
3. Gleichzeitig: Die **Internetredaktion bearbeitet den Vorgang um das gemeldete Produkt:** Das Produkt wird erworben, es wird ein Foto erstellt, der Täuschungsaspekt wird überprüft.
4. Gleichzeitig: Durch den **Kontakt zum Verbraucher** wird dieser über den Eingang und das weitere Vorgehen informiert, wenn die Beschwerde nicht online gestellt wird, erhält der Verbraucher eine Begründung.

5. Sobald **alle Informationen vorhanden sind**: Die Internetredaktion stellt das Produkt ein, nach Ablauf der Frist (in der Regel 7 Tage) auch ohne Hersteller-Kommentar.
6. Eine verspätete Stellungnahme des Herstellers wird nach Erhalt ins Portal eingefügt.
7. Wenn die Stellungnahme des Herstellers vorliegt, erfolgt eine E-Mail an den Verbraucher über den aktuellen Sach- und Informationsstand.
8. Bei Bedarf erfolgt ein Hinweis auf der Internetseite, z.B. wenn ein Produkt geändert, oder in dieser Form nicht mehr verkauft wird. Auch in diesem Fall erhält der Verbraucher eine E-Mail.
9. **Archivbereich** (Arbeitstitel): Alle Produkte, die nach Vorprüfung (s.o.) in das Portal eingestellt werden, sollen auch später in das Archiv überführt werden. Dies geschieht etwa, wenn ein Fall abgeschlossen ist, also keine Veränderung mehr zu erwarten ist. Bei Fällen, die bereits ins Archiv eingestellt sind und bei denen nach der Bewertung der Beschwerde die Rechtslage durch ein Gerichtsurteil geklärt oder Änderungen der gesetzlichen Vorgaben vorgenommen wurden, wird die Bewertung des Falles entsprechend aktualisiert. Fälle, die wie oben beschrieben gar nicht erst online gehen, werden nicht im Archiv eingestellt.
10. Es wird auch eine E-Mail an den Verbraucher gesandt mit Informationen über Ablauf/Ergebnisse des Vorgangs.

3. Diskussionsbereich

Der Diskussionsbereich wird von der Internetredaktion moderiert. Das heißt, Beiträge werden erst nach einer Vorprüfung freigeschaltet. Die Beiträge dürfen insbesondere nicht enthalten:

- Diffamierende Äußerungen, Schmähkritik.
- Produktwerbung.
- Produkt bezogene Äußerungen. In diesem Fall werden die Verbraucher auf den produktbezogenen Teil des Portals verwiesen.

Beiträge in Chats, die diese Regeln nicht einhalten, werden entfernt.

Im Diskussionsbereich soll es zeitlich begrenzte Chats geben. Hier soll es nicht um konkrete Produkte gehen, sondern um aus den Beschwerden abgeleitete Fragestellungen. Die Fragestellungen der Foren sollen aus den gemeldeten Produk-

ten und Verbrauchermeldungen resultieren und werden von der Redaktion festgelegt.

Zusätzlich soll ein Expertenforum die Möglichkeit eröffnen, Fragen zur Lebensmittelkennzeichnung und Aufmachung und damit zusammenhängende Qualitätserwartungen und Werbestrategien der Anbieter zu stellen. Die Fragen werden von einer Beratungsfachkraft der Internetredaktion beantwortet.

Öffentlichkeitsarbeit

Um das Portal bekannt zu machen und auch für junge Nutzer attraktiv zu gestalten, sind verschiedene gängige Elemente der Öffentlichkeitsarbeit und interaktiver Internetauftritte vorgesehen:

- Mitmach-Aktionen der Verbraucherzentralen, um auf das Portal aufmerksam zu machen,
- Umfragen (regelmäßige Umfragen zu den im Diskussionsteil behandelten Themen, ggf. durch Begleitforschung auf Repräsentativität hin zu überprüfen),
- Chats (zu aktuellen Themen oder zu den Umfragen),
- Newsletter (mindestens alle zwei Monate, Information über aktuelle Themen, z.B. über aktuelle gemeldete Produkte, neue Themen in den Diskussionsforen, Erfolge bei der Verbesserung der Kennzeichnung),
- Pressearbeit (Pressemeldungen, Pressekonferenz zum Auftakt),
- Journalistenwettbewerb zur Bekanntmachung des Portals (Journalisten werden aufgefordert, Beiträge über Themen des Internetportals einzusenden. Eine Jury soll die Beiträge bewerten und Preise vergeben),
- Werbemittel (Plakate, Postkarten, Klebezettel), damit das Portal an Infoständen und Beratungsstellen der Verbraucherzentralen bekannt gemacht werden kann.

Begleitforschung

Durch die begleitende Verbraucherbeforschung soll die Validität der Diskussion auf der Internetseite gesichert werden. So soll u. a. untersucht werden, ob es sich bei den auf der Internetseite exemplarisch gezeigten und diskutierten Produktbeispielen um Einzelfälle oder um häufige bzw. typische Fälle handelt. Zum einen soll ermittelt werden, welche Produktaufmachung, Kennzeichnung, Werbung oder Kommunikation bei der Vermarktung von Lebensmitteln häufig genutzt werden. Zum anderen sollen

von Verbrauchern im Portal geäußerte Meinungen auf ihre Generalisierbarkeit mit Hilfe von Verbraucherbefragungen untersucht werden.

Einbeziehung der Lebensmittelüberwachung – aktueller Stand der Diskussion

Die Lebensmittelüberwachung soll in geeigneter Form über die Diskussion im Internetportal informiert werden und erhält die Möglichkeit, sich daran zu beteiligen. Auf der 15. Sitzung der Länderarbeitsgemeinschaft Verbraucherschutz (LAV) in Potsdam am 7./8. Juni stellte das BMELV die Initiative „Klarheit und Wahrheit“ und insbesondere das Internetportal vor. Die Mitglieder der LAV haben auf dieser Sitzung die Unterstützung des Projekts beschlossen und die LAV-Mitglieder **aus Niedersachsen und Berlin** als Ansprechpartnerinnen für die Initiative „Klarheit und Wahrheit“ benannt. Sie stehen voraussichtlich auch für die Betreiber des Portals in beratender Funktion zur Verfügung. Eine rechtliche Einzelfall-Beratung soll dabei nicht erfolgen, vielmehr soll es um die Unterstützung zur besseren Einschätzung von Sachverhalten gehen.

Beraterrunde

Das Portal war auch Gegenstand der Sitzungen der Beraterrunde der Initiative „Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln“. Durch die Einrichtung der Beraterrunde können sich die Beteiligten frühzeitig und unmittelbar über etwaige Probleme austauschen. Das Gremium hat eine beratende, keine steuernde Funktion. Mitglieder der Runde sind Vertreterinnen und Vertreter auf **Fachebene** der Länder Niedersachsen und Berlin, des BLL (Bund für Lebensmittelrecht und Lebensmittelkunde), des HDE (Handelsverband Deutschland – Der Einzelhandel), des Zentralverbands der Deutschen Werbewirtschaft (ZAW) und des vzbv.

Projektträger und Durchführung:

Projektträger ist der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv). Die Durchführung wird gemeinschaftlich vom vzbv und den Verbraucherzentralen übernommen. Die Verbraucherzentrale Hessen ist im Rahmen der Projektdurchführung zuständig für die Erstellung und Betreuung des Internetportals.