

20. Juli 2011

Vorstellung des Internetportals www.lebensmittelklarheit.de

Ein Projekt des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und der Verbraucherzentralen

im Rahmen der Initiative „Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln“ des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. – vzbv
Fachbereich Gesundheit/Ernährung
Markgrafenstr. 66
10969 Berlin
gesundheit@vzbv.de
www.vzbv.de

Inhaltsverzeichnis

1. Hintergrund.....	3
2. Die Problematik	3
3. Das Projekt: „Ein Internetportal für mehr Klarheit und Wahrheit für alle!“	4
3.1 Strukturen des Internetportals	4
Informationsbereich.....	5
Produktbezogener Bereich.....	5
□ <i>Produkte mit Täuschungspotential</i>	5
□ <i>Anfragen, die für das Portal nicht geeignet sind</i>	6
□ <i>Verfahren bei der Veröffentlichung eines Produkts</i>	7
Diskussionsbereich	8
3.2 Projektbegleitende Verbraucherforschung	9
3.3 Ein Portal für alle.....	9
4. Projektträger und Eckdaten.....	10
FAQ zum neuen Internetportal des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und der Verbraucherzentrale Hessen:	11

1. Hintergrund

Die Verbraucherzentralen in den Bundesländern werden seit Jahren von Verbrauchern aufgesucht, die sich durch die Aufmachung und Kennzeichnung von Lebensmitteln in die Irre geführt fühlen. Verbraucher und Verbraucherinnen beschwerten sich zum Beispiel über eine Verpackungsgröße, die mehr verspricht, als der Inhalt hergibt, oder es sind der Name und die Verkehrsbezeichnung, die anderes vermuten lassen, als am Ende im Produkt enthalten ist.

2. Die Problematik

In jüngster Zeit hat sich zudem in den Medien eine rege Diskussion um irreführende und täuschende Praktiken bei der Aufmachung und Kennzeichnung von Lebensmitteln entwickelt. Hervorgerufen wird der Unmut der Verbraucher vor allem durch bildliche Darstellungen oder Aussagen auf der Lebensmittelverpackung durch die etwas suggeriert wird, was nicht der tatsächlichen Beschaffenheit des Produkts, der Produktqualität oder des Produktionsprozesses entspricht. Dies können eine werbliche Herausstellung bestimmter Zutaten wie Früchte, die im Produkt nicht oder nur in marginaler Menge enthalten sind, aber auch nicht belegte und irreführende Hinweise auf traditionelle Herstellungsweisen, „Natürlichkeit“, besondere Gesundheitsaspekte oder Regionalität der Produkte sein.

Wenn Verbraucher sich durch die Art der Aufmachung getäuscht fühlen, muss es sich nicht unbedingt um Rechtsverstöße handeln.

Welche Varianten gibt es?

- Zum Teil handelt es sich bei den bekannt gewordenen Anschuldigungen von Irreführung und Täuschung bei Lebensmitteln tatsächlich um Rechtsverstöße.
- Teilweise sind die kritisierten Praktiken jedoch – zumindest auf den ersten Blick - rechtlich nicht zu beanstanden, obwohl bei vielen Verbrauchern durch Aufmachung und Kennzeichnung falsche Erwartungen an ein Produkt geweckt werden.
- Teils beruhen Beanstandungen der Verbraucher auch auf deren unzureichender Kenntnis. Viele Verbraucher haben offenbar Schwierigkeiten, die Rechtslage bei der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln zu verstehen.

Um Verbraucher besser vor Täuschung zu schützen, ist daher mehr Transparenz auf dem Lebensmittelmarkt und Verbraucheraufklärung im Bereich der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln dringend erforderlich.

3. Das Projekt: „Ein Internetportal für mehr Klarheit und Wahrheit für alle!“

Vor diesem Hintergrund hat der Verbraucherzentrale Bundesverband in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Hessen das Konzept für ein neues Internetportal entwickelt. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz im Rahmen der Initiative „Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln“ finanziell gefördert.

Das Internetportal hat zum Ziel, Verbraucherinnen und Verbrauchern, die sich durch Produktaufmachungen getäuscht fühlen, allgemeine Informationen zur Kennzeichnung zu geben, Fragen zu konkreten Produkten zu beantworten und Raum für Diskussionen zu bieten.

Zu beachten sind hierbei gemäß Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch vor allem die Bezeichnungen des Lebensmittels sowie sonstige Angaben, Aufmachungen und Darstellungen. Diese dürfen nicht über Eigenschaften täuschen, insbesondere nicht über Art, Beschaffenheit, Zusammensetzung, Menge, Haltbarkeit, Ursprung, Herkunft sowie Art der Herstellung oder Gewinnung des Produktes. Hier geht es vor allem darum, den Graubereich zwischen einem offensichtlichen Rechtsverstoß und der rein subjektiven Täuschungswahrnehmung zu beleuchten.

Auch bei generellen Fragen zur Kennzeichnung von Lebensmitteln soll das Internetportal weiterhelfen. Ein Informationsteil mit grundsätzlichen und aktuellen Informationen zur Kennzeichnung soll die Kenntnisse der Verbraucher verbessern. Zu immer wiederkehrenden Problemen in der Lebensmittelkennzeichnung werden moderierte temporäre Chats und ein Expertenforum zur direkten Kommunikation zwischen Verbrauchern und Experten eingerichtet werden.

Gleichzeitig ermöglicht das Portal Verbrauchern, ihre Meinung zu Aufmachungs- und Kennzeichnungspraktiken von Lebensmitteln – auch anhand von konkreten Produktbeispielen – kundzutun. Hierzu werden auch die betroffenen Unternehmen die Möglichkeit haben, Stellung zu beziehen und können sich so am Meinungsaustausch beteiligen und ihre Handlungsweise transparent machen.

Im Rahmen einer begleitenden Forschung sollen Informationen des Portals wissenschaftlich hinterfragt werden und Ergebnisse auf ihre allgemeine Aussagekraft hin überprüft werden.

3.1 Strukturen des Internetportals

Das geplante Internetportal soll aus drei Bereichen bestehen: dem Informationsbereich, einem produktbezogenen Bereich und dem Diskussionsbereich.

Informationsbereich

Ein verständlicher und attraktiver Informationsteil will den Verbraucher in die Lage versetzen, Kennzeichnungselemente zu verstehen und selbst beurteilen zu können. Er klärt auch über die rechtlichen Rahmenbedingungen der Lebensmittelkennzeichnung auf.

- Vorgeschriebene und freiwillige Kennzeichnungselemente werden konkret anhand eines Produkt-Dummy erläutert.
- Die Kategorie „Lebensmittel konkret“ enthält für bestimmte Produkte wie Milch, Käse, Schinken/Formschinken Informationen über die besonderen Aufmachungsvorschriften und die damit zusammenhängende Art und Weise der Herstellung dieser Lebensmittel.
- Weitere Themen des Informationsbereichs sind z. B. Nährwertkennzeichnung, Herkunftsangaben, Bio- und Ohne-Gentechnik-Kennzeichnung und produktbezogene Kennzeichnungsvorschriften.

Produktbezogener Bereich

Verbraucher sollen in diesem Bereich des Internetportals konkrete Produktbeispiele melden können, bei denen sie sich durch die Aufmachung oder Kennzeichnung getäuscht oder irregeführt fühlen. Das Portal soll den Graubereich von der rein subjektiven Täuschungswahrnehmung bis hin zum rechtlichen Mangel beleuchten. Dabei wird es aufdecken, in welchen Fällen Rechtsvorschriften nicht ausreichen oder nicht konkret genug sind, um eine Verbrauchertäuschung auszuschließen. Verbraucher erhalten grundsätzlich eine Information über den Verlauf ihrer Meldung.

➤ *Produkte mit Täuschungspotential*

Alle Beschwerden über Produkte, durch deren Kennzeichnung und Aufmachung sich Verbraucher getäuscht fühlen und bei denen auch die Internetredaktion in der Verbraucherzentrale Hessen ein Täuschungspotential sieht, werden prinzipiell online gehen.

Anfragen von Verbrauchern werden unter Nennung des konkreten Produkts eingestellt, wenn folgende Kriterien anwendbar sind:

1. Es besteht Täuschungspotential aus Sicht der Internetredaktion der Verbraucherzentrale Hessen,
2. der Täuschungsvorwurf ist nachvollziehbar durch die Internetredaktion der Verbraucherzentrale und
3. der Täuschungsvorwurf bewegt sich im Graubereich zwischen anscheinend eindeutigen Rechtsverstoß und eindeutiger Rechtmäßigkeit.

Voraussichtlich wird es hier vielfach um die Frage gehen, wo die Grenze zu einer verbotenen Irreführung liegt, wie die Rechtsprechung in vergleichbaren Fällen erfolgte und

wo es im Lebensmittelrecht an Konkretisierungen fehlt. Ein Dialog zwischen Verbrauchern und Wirtschaft wird hier notwendig und sinnvoll sein. Das Portal will hierfür Meinungen der Verbraucher, eine Einschätzung der Internetredaktion zusammen mit einer Stellungnahme des jeweiligen Herstellers dokumentieren.

Folgende Verbraucherbeschwerden sind beispielsweise für die Veröffentlichung geeignet:

- Ein Joghurt, auf dessen Deckel Früchte abgebildet sind, enthält laut Zutatenverzeichnis jedoch statt Früchten nur natürliche Aromen.
- Eine Speiseölfflasche vermittelt den Eindruck, es handele sich um Sonnenblumenöl, die botanische Herkunft des Öls wird jedoch nicht angegeben.
- Ein Angebotsprospekt eines Händlers enthält eine Seite mit „Angeboten aus unserer Region“. Es stammen jedoch nicht alle dort dargestellten Produkte aus der Region.

Anfragen von Verbrauchern werden anhand von herstellerneutralen Produktdarstellungen in den produktbezogenen Teil des Portals eingestellt, wenn

1. Produkte alle geltenden Kennzeichnungsvorschriften einhalten, aber
2. aus Sicht der Verbraucherzentrale Täuschungspotenzial in den zugrunde liegenden rechtlichen Regelungen besteht, so dass der einzelne Hersteller dafür nicht oder nicht in erster Linie verantwortlich gemacht werden kann.

Ob die dargestellten rechtlichen Regelungen einen relevanten Anteil der Bevölkerung täuschen oder das Potential haben, wird durch die begleitende Verbraucherbefragung sowie Umfragen auf dem Internetportal ermittelt.

➤ *Anfragen, die für das Portal nicht geeignet sind*

Nicht alle Beschwerden sind für eine Veröffentlichung im Portal geeignet. Folgende Fälle würden durch die Internetredaktion nicht eingestellt:

1. Beschwerden, die thematisch nicht passen

Fälle, die ganz offensichtlich nicht das Thema des Portals – Irreführung und Täuschung bei der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln – treffen und damit thematisch nicht in das Portal gehören, werden nicht eingestellt. Dies können z.B. Mängel aus dem Bereich der Lebensmittelhygiene sein, wie mikrobiell verdorbene Produkte oder Glassplitter in Lebensmitteln.

2. Abwegige Täuschungsvorwürfe oder Anfragen, die auf Informationsbedarf des Verbrauchers schließen lassen

Täuschungsvorwürfe, die die Fachredaktion als abwegig und damit als eindeutig nicht irreführend bewertet, eignen sich ebenfalls nicht zur Veröffentlichung. Wenn der Beitrag voraussichtlich für User des Portals nicht nachvollziehbar ist, kann er keinerlei Zusatzinformationen bieten.

Beschwerden ohne Täuschungspotenzial, die auf einem Missverständnis des Verbrauchers beruhen, werden im Informationsteil des Portals aufgegriffen. Der Sachverhalt wird dort erklärt. Außerdem erhält der Verbraucher ein Antwortschreiben mit Hinweis auf die vorliegenden Informationen.

3. Vorwürfe, die die Internetredaktion der Verbraucherzentrale Hessen nicht bearbeiten kann

Wenn die Verbrauchermeldung zwar Kennzeichnung bzw. Aufmachung eines Lebensmittels betrifft, jedoch Laboruntersuchungen, sensorische Prüfungen und /oder andere Verfahren für das Bearbeiten des Beschwerde notwendig sind, wird die Beschwerde nicht weiterverfolgt. In diesem Fall wird die Lebensmittelüberwachung informiert.

4. Fälle, die nach Ansicht der Internetredaktion der Verbraucherzentrale Hessen einen eindeutigen groben Verstoß darstellen

In diesen Fällen wird die Lebensmittelüberwachung informiert. Dies sind vor allem Fälle, in denen klar gegen das Kennzeichnungsrecht verstoßen wird, z.B. beim Fehlen eines Zutatenverzeichnisses. Es ist davon auszugehen, dass wenige Produkte in diese Kategorie fallen und diese alsbald vom Markt verschwinden, sobald der Mangel entdeckt wurde.

➤ *Verfahren bei der Veröffentlichung eines Produkts*

Die Veröffentlichung eines konkreten Produkts im Internetportal erfolgt durch die Portalredaktion der Verbraucherzentrale Hessen nach Ablauf einer Frist, innerhalb derer der Hersteller zum Anliegen der Verbraucher Stellung beziehen kann. Sie enthält:

- ein Produktfoto
- das Zitat des Verbraucheranliegen
- eine Einordnung und Bewertung des Anliegens durch die Fachredaktion (hierbei soll unter anderem erläutert werden, was sich hinter bestimmten Begriffen verbirgt bzw. was bestimmte Begriffe nicht beinhalten).
- eine Stellungnahme des Herstellers (eine evtl. später nach der Frist eintreffende Stellungnahme wird auf der Produktseite ergänzt).

Kommt es zu Veränderungen am Produkt, wird auch darüber auf der Internetseite informiert. Produkte, die durch die Hersteller einer Veränderung unterzogen werden, werden in den separaten Teil „Geändert“ des produktbezogenen Bereiches verschoben, sind aber auf der Internetseite noch durch den Verbraucher zu finden.

Das Verfahren mit gemeldeten Produkten – Ablauf Prüfung und Einstellen in www.lebensmittelklarheit.de

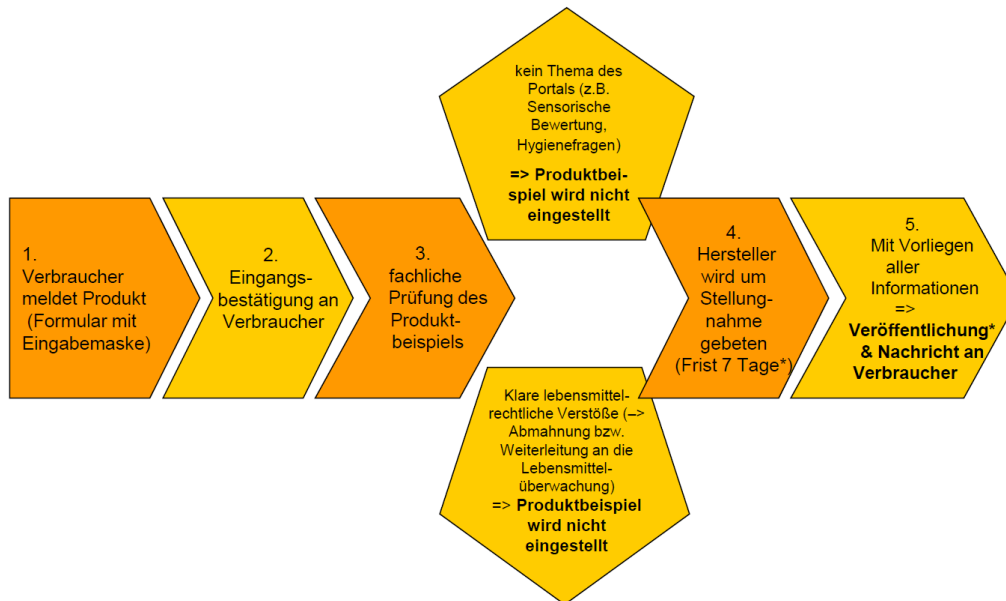


Abb.1: Verfahren mit gemeldeten Produkten

*Liegt nach Ablauf der Frist vom Hersteller noch keine Stellungnahme vor, wird das Produkt veröffentlicht mit dem Hinweis „Der Anbieter wurde angefragt und um eine zeitnahe Stellungnahme gebeten, es lag jedoch bis zum Ablauf der Frist noch keine Stellungnahme vor.“ Trifft die Stellungnahme später ein, wird sie auf der Produktseite ergänzt.

Diskussionsbereich (Chats und Expertenforum)

In diesem Bereich der Internetseite soll den Verbrauchern die Möglichkeit gegeben werden, weitergehende Fragen zur Lebensmittelkennzeichnung, zur Aufmachung und damit zusammenhängenden Qualitätserwartungen sowie zu Werbestrategien der Anbieter zu stellen. Diese Fragen werden zeitnah von der Beratungsfachkraft der Internetredaktion beantwortet und erst im Anschluss auf der Internetseite sichtbar.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit sich an der Diskussion zu aktuellen Kennzeichnungsfragen zu beteiligen. Hierzu werden von der Internetredaktion nach Bedarf Chats angeboten und moderiert. Die Fragestellungen sollen aus den gemeldeten Produkten und Verbrauchermeldungen resultieren. Für die Kommunikation in den Chats gelten klare Regeln. Beispielsweise sind verunglimpfende Äußerungen, Schmähekritik, Produktwerbung und verunglimpfende Äußerungen zu konkreten Produkten nicht zulässig.

3.2 Projektbegleitende Verbraucherbeforschung

Eine begleitende Verbraucherbeforschung soll die Validität der Diskussion auf der Internetseite sicherstellen. So soll untersucht werden, ob es sich bei den auf der Internetseite exemplarisch gezeigten und diskutierten Produktbeispielen um Einzelfälle oder um häufige beziehungsweise typische Fälle handelt. Zudem soll überprüft werden, ob die kritischen Aufmachungselemente, die auf der Internetseite diskutiert werden, auch über den Kreis der Diskutanten hinaus als problematisch und täuschend wahrgenommen werden. Die Untersuchungen werden jeweils ausgeschrieben und an Forschungseinrichtungen, z.B. Universitäten oder Meinungsforschungsinstitute, vergeben werden.

3.3 Ein Portal für alle

Was hat der Verbraucher davon?

Das geplante Internetportal soll es Verbrauchern ermöglichen, sich aktiv in den Diskussionsprozess über die unklare Kennzeichnung von Lebensmitteln oder irreführende Produktaufmachungen einzubringen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband und die Verbraucherzentralen wollen die Verbraucher aus der passiven beobachtenden Rolle herausholen. Die Betroffenen sollen zu Wort kommen und sich aktiv einbringen können. Durch die Meldung von konkreten Produktbeispielen soll die theoretische Diskussion in den verschiedenen Fachkreisen, den Gremien, in der Politik und der Industrie exemplarisch und sozusagen in „eine Diskussion zum Anfassen“ umgewandelt werden. Verbraucher sollen als Mitwirkende in einem Prozess zur Fortentwicklung und Optimierung der Lebensmittelkennzeichnung beteiligt werden.

Was haben die Unternehmen davon?

Durch die Diskussion von konkreten Produktbeispielen in dem geplanten Internetportal werden Hersteller ebenfalls zu Wort kommen. In ihrem Herstellerkommentar sollen Unternehmen ihre Einschätzung der Kennzeichnung darstellen und erläutern, warum sie die Aufmachung ihres Produktes gerade so gewählt haben. Somit bekommen sie die Möglichkeit, dem Verbraucher direkt zu vermitteln, was die Aufmachung ihrer Produkte aussagen soll.

Zudem werden durch die Produktmeldungen die Meinungen der Verbraucher an die Hersteller zurück gespiegelt. Der Unternehmer erfährt so, mit welchen Problemen der Verbraucher am sogenannten Point of Sale (POS) wirklich zu kämpfen hat, wo die (Verständlichkeits-) Probleme liegen und was er verbessern kann.

Was hat die Politik davon?

Durch die Darstellung von konkreten Problemen, die Verbraucher mit der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln haben, soll der eventuelle Handlungs- und Verbesserungsbedarf ermittelt werden. Am Ende kann sichtbar werden, ob und wo z. B. Änderungsbedarf im derzeit geltenden Rechtsrahmen oder bei den Leitsätzen des Deutschen Lebensmittelbuchs gesehen wird. Durch das Portal kann die Entscheidungsgrundlage für staatliche Maßnahmen deutlich verbessert werden.

4. Projektträger und Eckdaten

Es handelt sich um ein Projekt des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und der Verbraucherzentralen. Projektträger ist der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv). Die Durchführung wird gemeinschaftlich vom Verbraucherzentrale Bundesverband und der Verbraucherzentrale Hessen übernommen. Alle Verbraucherzentralen stehen den Verbrauchern aber bei Anfragen zum Projekt ebenfalls zur Seite.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband ist für die Projektkoordination, -abwicklung, die Mittelbewirtschaftung und für die begleitende Verbraucherforschung zuständig. Die Verbraucherzentrale Hessen ist im Rahmen der Projektdurchführung zuständig für die Erstellung und Betreuung des Internetportals.

Das Projekt wird im Rahmen der Initiative „Klarheit und Wahrheit bei der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln“ bis Ende 2012 durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) gefördert.

Ansprechpersonen für das Projekt sind:

Verbraucherzentrale Bundesverband

Janina Löbel (Projektkoordination)

Tel.: 030 25800445
E-Mail: loebel@vzbv.de

Verbraucherzentrale Hessen

Hartmut König (Projektleiter)

Tel.: 069 972010-45
E-Mail: koenig@verbraucher.de

Wiebke Franz (Fachreferentin)

Tel.: 069 972010-820
E-Mail: franz@verbraucher.de

Claudia Weiß (Onlineredakteurin)

Tel.: 069 972010-821
E-Mail: weiss@verbraucher.de

Einbindung der verschiedenen Akteure

Es finden regelmäßige Beraterrunden zur Gesamtinitiative im Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz statt, bei denen der Bund für Lebensmittelkunde und Lebensmittelrecht (BLL), der Handelsverband Deutschland – Der Einzelhandel (HDE), der Zentralverband der Deutschen Werbewirtschaft (ZAW), zwei Vertreterinnen der Lebensmittelüberwachung und VertreterInnen des Ministeriums sowie des Verbraucherzentrale Bundesverbandes auch über die Umsetzung des Internet-Projektes diskutieren. Bereits bei der Projektentwicklung hatten die beratenden Mitglieder die Möglichkeit, Kritik zu äußern und Vorschläge zu machen. Auch im laufenden Projekt werden alle Mitglieder die Möglichkeit haben, ihre Sorgen und Wünsche vorzustellen und Änderungsvorschläge einzubringen.

FAQ zum Internetportal des Verbraucherzentrale Bundesverbandes und der Verbraucherzentrale Hessen

- 1) *Verbraucher, die sich getäuscht fühlen, sollen sich über Produkte beschweren können. Wie genau soll das ablaufen? Wie können die betroffenen Unternehmen darauf antworten?*

Verbraucher melden, wodurch sie sich bei der Kennzeichnung und Aufmachung für ein bestimmtes Lebensmittel getäuscht fühlen. Daraufhin werden die betroffenen Unternehmen von der Redaktion des Portals gebeten, dazu schriftlich Stellung zu nehmen. Die Redaktion selbst nimmt eine Einschätzung des jeweiligen Falles vor. Die Verbraucherbeschwerde sowie die Stellungnahme des Unternehmens und der Internetredaktion werden dann in den Produkt bezogenen Teil des Portals eingestellt.

- 2) *Können Verbraucher die Produkte selber ins Internet einstellen?*

Nein, die Verbraucher melden ein konkretes Produkt über ein Meldeformular (auf der Internetseite unter „Produkte melden“ zu finden) an die Portalbetreiber. Sie teilen alle wichtigen Informationen zu dem Produkt mit, von dem sie sich getäuscht oder irregeführt fühlen. Alternativ können sie sich aber auch an ihre Verbraucherzentrale vor Ort wenden. Alle Verbraucherzentralen in Deutschland reichen die eingegangenen Produktbeispiele dann umgehend an den Portalbetreiber weiter.

- 3) *Werden alle Verbraucherbeschwerden veröffentlicht?*

Alle Verbraucherbeschwerden werden von der Internetredaktion geprüft. Alle Beschwerden über Produkte, durch deren Kennzeichnung und Aufmachung sich der Verbraucher getäuscht fühlt, werden prinzipiell online gehen. Es handelt sich hierbei um Produkte, bei denen ein „Täuschungspotential“ gesehen wird. Das Portal soll den Graubereich von der rein subjektiven Täuschungswahrnehmung bis hin zum rechtlichen Mangel beleuchten.

Allerdings werden auch nicht alle Produktmeldungen für eine Veröffentlichung im Portal geeignet sein. Dies ist der Fall, wenn die Beschwerden thematisch nicht passen, wie z. B. Mängel aus dem Bereich der Lebensmittelhygiene. Außerdem nicht eingestellt werden abwegige Täuschungsvorwürfe, wie z.B. keine Studenten im Studentenfutter sowie Vorwürfe, die die Verbraucherzentrale Hessen nicht bearbeiten kann, weil hierzu Laboruntersuchungen, sensorische Prüfungen und/oder andere Prüfverfahren notwendig wären. In diesem Fall wird die Lebensmittelüberwachung informiert.

4) *Werden einzelne Produkte oder Hersteller verunglimpft oder an den Pranger gestellt?*

Nein, bei dem geplanten Internetportal soll es sich um eine Plattform handeln, die Probleme hinsichtlich der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln aufgreift. Hier sollen Verbraucher und Lebensmittelhersteller die Möglichkeit zum Meinungsaustausch bekommen, gemeinsam zu diskutieren. Verbraucher äußern aus welchem Grund sie sich durch die Aufmachung und Kennzeichnung von Lebensmitteln getäuscht fühlen. Hersteller können ihre Beweggründe darlegen und gegebenenfalls mit Verbesserungen des Produkts beziehungsweise dessen Aufmachung reagieren. Es werden also die Meinungen verschiedener Akteure dargestellt: die Verbrauchermeldung, der Herstellerkommentar und die Einschätzung der Portalredaktion.

5) *Könnten in den Chats Produktwerbungen oder verunglimpfende Beiträge zu finden sein?*

Nein. Die Portalbetreiber werden dafür sorgen, dass im Diskussionsbereich nur zeitlich begrenzte problembezogene Chats angeboten werden. Diese werden durch die Internetredaktion moderiert. Produktwerbungen, verunglimpfende Beiträge oder anderweitige unangebrachte Äußerungen werden von den Portalbetreibern nicht gebilligt und umgehend unterbunden.

6) *In wie weit war die Wirtschaft in die Projektentstehung eingebunden?*

Durch regelmäßige Beraterrunden im Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz wurden Verbände der Lebensmittelwirtschaft, die Lebensmittelüberwachung und die Deutsche Werbewirtschaft über das Projekt informiert. In diesen Runden hatten und haben alle Beteiligten von Anfang an die Möglichkeit sich zu Problemen zu äußern, Änderungswünsche vorzutragen und konträre Meinungen zu diskutieren.

7) *Welche Kontrollmechanismen werden eingebaut? Wie sollen Irrtümer, gewollte oder ungewollte, verhindert werden?*

Die Redaktion des Internetportals besteht aus erfahrenen Experten, die durch Vorprüfung der Beschwerden versuchen, eine Instrumentalisierung des Portals weitestgehend auszuschließen. Zu bestimmten Themen wird es zudem repräsentative Verbraucherbefragungen geben, um zu ermitteln, ob es sich um Einzelmeinungen handelt oder um große Mehrheiten.

Im Diskussionsbereich soll es zeitlich begrenzte Diskussionsprozesse geben, die von der Internetredaktion moderiert werden, um auch hier Schmähkritik, falsche Beschuldigungen und gesteuerte Kampagnen zu verhindern.

- 8) *Bleibt ein Produkt, das auf der Internetseite dargestellt wird für immer im aktuellen produktbezogenen Bereich, auch wenn der Hersteller die Aufmachung oder Kennzeichnung verändert oder es gänzlich vom Markt nimmt?*

Nein, Veränderungen, die an der Produktaufmachung oder Kennzeichnung vorgenommen werden, werden ebenfalls auf der Internetseite direkt bei der Darstellung des Produktes dokumentiert und erläutert. Das Produktbeispiel wird dann in einen separaten Teil „Geändert“ des produktbezogenen Bereiches des Internetportals verschoben werden. Es befindet sich zwar noch auf der Internetseite und kann von Verbrauchern eingesehen werden, aber der Besucher der Internetseite erkennt auch, was aus dem Vorgang wurde, z.B. welche Veränderungen die Hersteller vorgenommen haben. Dies kann dazu führen, dass Hersteller, die gewillt sind, die Kennzeichnung und Aufmachung ihrer Produkte verbraucherfreundlicher zu machen, auch eine entsprechende Öffentlichkeit erfahren. Dies führt nicht zuletzt auch zu einer Vertrauensbildung bei den Verbrauchern.

- 9.) *Wird es sich bei der geplanten Internetplattform um eine Warnplattform für unsichere Lebensmittel handeln?*

Nein, das geplante Internetportal ist im Bereich des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes anzusiedeln. Es geht in dem geplanten Portal nicht um das Thema Lebensmittelsicherheit sondern um Aufmachung und Kennzeichnung von Lebensmitteln. Hierfür soll eine Diskussions- und Informationsplattform geschaffen werden, die es Verbrauchern ermöglicht, Produkte zu melden, durch deren Aufmachung sie sich irregeführt fühlen.

- 10.) *Kann ein Hersteller in direkten Kontakt mit dem Verbraucher treten, der ein Produkt an die Verbraucherzentrale Hessen gemeldet hat?*

Nein, Hersteller, die um eine Stellungnahme gebeten werden, können sich nicht direkt an den Verbraucher wenden. Die Verbraucherzentrale sichert den Verbrauchern bei der Produktmeldung Anonymität zu. Diese Zusage muss eingehalten werden. Es ist daher nicht möglich, dem Anbieter die Kontaktdaten des meldenden Verbrauchers weiterzugeben.

- 11.) *Was passiert, wenn sich ein Anbieter an die geltende Rechtslage hält, die Kennzeichnung und Aufmachung seines Produktes den Vorschriften entspricht, Verbraucher sich aber trotzdem getäuscht fühlen?*

Gemeldete Produkte, die nach Einschätzung der Internetredaktion alle geltenden Kennzeichnungsvorschriften einhalten, die aber aus Sicht der Redaktion trotzdem Täuschungspotential beinhalten, welches jedoch in der zugrunde liegenden rechtlichen Regelung besteht, werden ohne Nennung des Anbieters/Herstellers in den produktbezogenen Bereich des Portals unter „Erlaubt!“ eingestellt.

Da in diesen Fällen die Verbesserung der bestehenden Kennzeichnungsregeln das Ziel sein sollte, kann keine zielführende Diskussion an einem einzelnen stellvertretenden Markennamen durchgeführt werden. Diese Lebensmittel werden

anbieterneutral in den produktbezogenen Bereich aufgenommen. Mit Hilfe von Verbraucherbefragungen soll auch anhand dieser Art der Darstellungen abgeklärt werden, welche Aspekte der Kennzeichnung besonders dazu beitragen, den Verbraucher zu verunsichern. Außerdem kann so die eigentliche Erwartung des Verbrauchers an das Produkt und seine Kennzeichnung abgefragt werden.