

Inhaltsverzeichnis

Vorwort..... V

Autoren..... VII

I      **Unternehmerische Sichtweise** ..... 1

         N. Kolb

1      **Wie gehe ich im Unternehmen mit einer Beanstandung um?**..... 1

1.1    Sieben Grundsätze ..... 1

1.2    Empfehlungen..... 3

1.2.1   PDCA-Prinzip ..... 3

1.2.2   Verfahrensanweisung/Ablaufbeschreibung und Test..... 4

1.2.2.1   Verfahrensanweisung/Ablaufbeschreibung ..... 4

1.2.2.2   Test einer Beanstandung ..... 4

2      **Typische Fehler und Fehlervermeidung bei der Bearbeitung von Beanstandungen** ... 7

2.1    Fehler im Innenverhältnis des Unternehmens ..... 7

2.2    Fehler im Außenverhältnis des Unternehmens..... 7

3      **Bearbeitung einer Beanstandung**..... 9

3.1    Grundsätzliche Vorgehensweise..... 9

3.2    Schritt 1: Eingang einer Beanstandung ..... 9

3.3    Schritt 2: Einberufung des Beanstandungsteams..... 10

3.4    Schritt 3: Analyse der Beanstandung und Beschaffung der erforderlichen  
Informationen/Daten ..... 11

3.5    Schritt 4: Bewertung der Daten und Informationen ..... 12

3.6    Schritt 5: Erstellung Bericht an die zuständige Behörde ..... 13

4      **Wie gehe ich gegen eine Beanstandung vor (Rechtsmittel)?** ..... 15

4.1    Prüfung der Rechtslage ..... 15

4.2    Einspruch ..... 15

5      **Fristen und Kommunikation** ..... 17

5.1    Fristen..... 17

5.2    Kommunikation..... 17

5.2.1   Interne Kommunikation ..... 17

5.2.2   Kommunikation mit Behörden ..... 18

5.2.3   Kommunikation mit Kunden, Zertifizierungsstellen und Medien ..... 18

6      **Instrumente/Arbeitsmittel und Methoden** ..... 21

6.1    Organisation: Zuständigkeit und Verantwortlichkeit..... 21

6.2    Arbeitsmittel..... 22

6.3    Schulung und Kommunikation ..... 22

7      **Test und Review einer Beanstandung in der Praxis**..... 27

7.1    Test einer Beanstandung ..... 27

7.1.1   Vorbereitung, Organisation des Tests..... 27

7.1.2   Durchführung des Tests ..... 28

7.1.3   Beobachtung des Tests..... 28

IX

Inhaltsverzeichnis

7.2	Auswertung und Review des Tests .....	28
7.3	Ableitung von Maßnahmen aus dem Test. ....	29
8	<b>Nacharbeiten einer Beanstandung – Wie kann der Wiederholungsfall vermieden werden?</b> .....	31
8.1	Erkenntnisse aus einer Beanstandung .....	31
8.2	Resultierende Maßnahmen aus den Erkenntnissen .....	31
8.2.1	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen im Unternehmen. ....	31
8.2.2	Externe Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen .....	32
II	<b>Anwaltliche Sichtweise</b> .....	33
	M. Weidner	
1	<b>Wie reagiere ich ...</b> .....	35
1.1	Im Falle einer formlosen Beanstandung? .....	35
1.1.1	Gelegenheit zur Stellungnahme (u. U. fristgebunden): inhaltliche Verteidigung gegen die Beanstandung. ....	35
1.1.2	Abhilfe des beanstandeten Verhaltens .....	36
1.1.2	Geltendmachung von Aufbrauchs- und Umstellungsfristen .....	37
1.1.4	Weiterer Ablauf des Verfahrens .....	37
1.2	Im Falle einer Anhörung mit der Androhung der Einleitung eines Ordnungswidrigkeiten- oder Strafverfahrens? .....	38
1.2.1	Verteidigungsanzeige und Akteneinsicht .....	38
1.2.2	Inhaltliche Verteidigung gegen die Vorwürfe .....	38
1.2.3	Weiterer Ablauf des Verfahrens .....	39
1.2.3.1	Einstellung (gegen Auflagen) .....	41
1.2.3.2	Bußgeldbescheid oder Strafbefehl .....	42
1.2.3.3	Rechtsmittel und mündliche Verhandlung vor dem Strafgericht .....	42
1.3	Wie reagiere ich im Falle einer Anhörung mit der Androhung einer verwaltungsrechtlichen Verbotsverfügung? .....	44
1.3.1	Verteidigungsanzeige und Akteneinsicht .....	45
1.3.2	Inhaltliche Verteidigung gegen die Vorwürfe .....	46
1.3.3	Weiterer Ablauf des Verfahrens .....	48
1.3.3.1	Einstellung des Verfahrens .....	48
1.3.3.2	Ordnungsverfügung ohne und mit Anordnung der sofortigen Vollziehbarkeit .....	48
1.3.3.3	Rechtsmittel: aufschiebende Wirkung oder Antrag gem. § 80 Abs. 5 VwGO? .....	50
1.3.3.4	Klageverfahren vor dem Verwaltungsgericht .....	52
1.3.4	Möglichkeiten der einvernehmlichen Beendigung eines Verwaltungsverfahrens .....	53
2	<b>Wer ist verantwortlich ...</b> .....	55
2.1	im strafrechtlichen Sinne? .....	55
2.1.1	Organe des Unternehmens: Geschäftsführung, Vorstand .....	56
2.1.2	Beauftragte: Qualitätsmanagement- oder Qualitätssicherungsmanager, Compliance Officer .....	56
2.2	im verwaltungsrechtlichen Sinne? .....	60
2.2.1	Lebensmittelunternehmen/Lebensmittelunternehmer gem. Art. 3 BasisVO (EG) Nr. 178/2002. ....	60
2.2.2	Die Verantwortlichen gem. Art. 19 BasisVO (EG) Nr. 178/2002 .....	61

<b>3</b>	<b>Typische Fehler der Behörden</b> . . . . .	<b>65</b>
3.1	Fehlende Anhörung und ihre Rechtsfolgen. . . . .	65
3.2	Fehlende Bestimmtheit des Verwaltungshandelns und Rechtsfolgen . . . . .	65
3.3	Fehlerhafte Ermessensausübung und ihre Rechtsfolgen . . . . .	66
<b>III</b>	<b>Probenahme</b> . . . . .	<b>69</b>
	K. Meyer	
<b>1</b>	<b>Ordnungsgemäße Probenahme als Voraussetzung einer Beanstandung.</b> . . . . .	<b>69</b>
1.2	Zuständigkeit der Behörde oder: Von wo kommt die Beanstandung? . . . . .	77
1.3	Probenbeanstandung oder Probenbemängelung? . . . . .	78
1.4	Bedeutung einer amtlichen Gegenprobe und einer Rückstellprobe . . . . .	80
1.5	Was kann die Behörde im Zusammenhang mit einer Probenbeanstandung fordern? . . . .	82
1.6	Reaktion auf eine Beanstandung . . . . .	83
1.7	Anordnung eines Rückrufs oder einer Rücknahme. . . . .	85
<b>2</b>	<b>Kontrolle</b> . . . . .	<b>89</b>
2.1	Wann kontrolliert die Behörde? . . . . .	89
2.1.1	Was darf durch die Lebensmittelüberwachung kontrolliert werden? . . . . .	90
2.1.2	Was ist eine Nachkontrolle? . . . . .	92
2.1.3	Was ist eine Verdachtskontrolle? . . . . .	92
2.1.4	Was versteht man unter einer Verbraucherbeschwerde? . . . . .	93
2.2	Duldung und Mitwirkung bei amtlichen Vor-Ort-Kontrollen . . . . .	94
2.2.1	Muss ich bei der Kontrolle immer Unterstützung leisten? . . . . .	94
2.2.2	Was geschieht, wenn ich den Mitarbeitern der Lebensmittelüberwachung den Zutritt zu den Betriebsräumen verweigere? . . . . .	94
2.2.3	Wie lange darf eine Kontrolle durch die Lebensmittelüberwachung dauern? . . . . .	95
2.2.4	Muss ich bei der Kontrolle ständig dabei sein? . . . . .	95
2.2.5	Kann ich einen bestimmten Mitarbeiter der Lebensmittelüberwachung als Person ablehnen? . . . . .	95
2.2.6	Darf sich der Mitarbeiter einer Lebensmittelüberwachung bestimmte Unterlagen aus dem Betrieb kopieren? . . . . .	96
2.3	Wie sehen Beanstandungen bei der Kontrolle aus? . . . . .	98
2.4	Was bekomme ich von der Behörde schriftlich? . . . . .	99
2.5	Was sollte man bei Fristen beachten? . . . . .	100
<b>3</b>	<b>Täuschung</b> . . . . .	<b>101</b>
3.1	Wann liegt eine sogenannte Täuschung vor und wie erkenne ich das aus der Beanstandung? . . . . .	101
3.2	Was kann die Behörde im Zusammenhang mit einer Täuschung fordern? . . . . .	101
<b>4</b>	<b>Gesundheitsgefahr</b> . . . . .	<b>103</b>
4.1	Wann besteht eine Gesundheitsgefahr und wie erkenne ich das bei einer Probenbeanstandung? . . . . .	103
4.2	Was kann die Behörde im Zusammenhang mit einer Gesundheitsgefahr fordern? . . . . .	104
4.3	Was kann ich vorbereiten, um bei einer Probenbeanstandung mit Gesundheitsgefahr schnell reagieren zu können? . . . . .	106
<b>5</b>	<b>Veröffentlichung amtlicher Untersuchungsergebnisse gemäß § 40, Absatz 1a LFGB. . .</b>	<b>107</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b> . . . . .	<b>109</b>