

# Inhaltsverzeichnis

|                                                                                                |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Vorwort</b>                                                                                 | V   |
| <b>Autoren</b>                                                                                 | VII |
| <b>I Unternehmerische Sichtweise</b>                                                           | 1   |
| N. KOLB                                                                                        |     |
| <b>1 Wie gehe ich im Unternehmen mit einer Beanstandung um?</b>                                | 1   |
| 1.1 Sieben Grundsätze                                                                          | 1   |
| 1.2 Empfehlungen                                                                               | 3   |
| 1.2.1 PDCA-Prinzip                                                                             | 4   |
| 1.2.2 Verfahrensanweisung/Ablaufbeschreibung und Test                                          | 5   |
| 1.2.2.1 Verfahrensanweisung/Ablaufbeschreibung                                                 | 5   |
| 1.2.2.2 Test einer Beanstandung                                                                | 5   |
| <b>2 Typische Fehler und Fehlervermeidung bei der Bearbeitung von Beanstandungen</b>           | 9   |
| 2.1 Fehler im Innerverhältnis des Unternehmens                                                 | 9   |
| 2.2 Fehler im Außenverhältnis des Unternehmens                                                 | 10  |
| <b>3 Bearbeitung einer Beanstandung</b>                                                        | 11  |
| 3.1 Grundsätzliche Vorgehensweise                                                              | 11  |
| 3.2 Schritt 1: Eingang einer Beanstandung                                                      | 11  |
| 3.3 Schritt 2: Einberufung des Beanstandungsteams                                              | 12  |
| 3.4 Schritt 3: Analyse der Beanstandung und Beschaffung der erforderlichen Informationen/Daten | 13  |
| 3.5 Schritt 4: Bewertung der Daten und Informationen                                           | 15  |
| 3.6 Schritt 5: Erstellung Bericht an die zuständige Behörde                                    | 15  |
| <b>4 Wie gehe ich gegen eine Beanstandung vor (Rechtsmittel)?</b>                              | 17  |
| 4.1 Prüfung der Rechtslage                                                                     | 17  |
| 4.2 Einspruch                                                                                  | 17  |
| <b>5 Fristen und Kommunikation</b>                                                             | 19  |
| 5.1 Fristen                                                                                    | 19  |
| 5.2 Kommunikation                                                                              | 19  |
| 5.2.1 Interne Kommunikation                                                                    | 19  |
| 5.2.2 Kommunikation mit Behörden                                                               | 20  |
| 5.2.3 Kommunikation mit Kunden, Zertifizierungsstellen und Medien                              | 21  |

|           |                                                                                                                         |    |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>6</b>  | <b>Instrumente/Arbeitsmittel und Methoden</b> . . . . .                                                                 | 23 |
| 6.1       | Organisation: Zuständigkeit und Verantwortlichkeit. . . . .                                                             | 23 |
| 6.2       | Arbeitsmittel . . . . .                                                                                                 | 24 |
| 6.3       | Schulung und Kommunikation . . . . .                                                                                    | 26 |
| <b>7</b>  | <b>Test und Review einer Beanstandung in der Praxis</b> . . . . .                                                       | 29 |
| 7.1       | Test einer Beanstandung . . . . .                                                                                       | 29 |
| 7.1.1     | Vorbereitung, Organisation des Tests. . . . .                                                                           | 29 |
| 7.1.2     | Durchführung des Tests . . . . .                                                                                        | 30 |
| 7.1.3     | Beobachtung des Tests . . . . .                                                                                         | 31 |
| 7.2       | Auswertung und Review des Tests. . . . .                                                                                | 31 |
| 7.3       | Ableitung von Maßnahmen aus dem Test . . . . .                                                                          | 32 |
| <b>8</b>  | <b>Nacharbeiten einer Beanstandung – Wie kann der Wiederholungsfall<br/>vermieden werden?</b> . . . . .                 | 33 |
| 8.1       | Erkenntnisse aus einer Beanstandung . . . . .                                                                           | 33 |
| 8.2       | Resultierende Maßnahmen aus den Erkenntnissen . . . . .                                                                 | 33 |
| 8.2.1     | Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen im Unternehmen . . . . .                                                               | 34 |
| 8.2.2     | Externe Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen. . . . .                                                                       | 35 |
| <b>II</b> | <b>Anwaltliche Sichtweise</b> . . . . .                                                                                 | 37 |
|           | M. WEIDNER                                                                                                              |    |
| <b>1</b>  | <b>Wie reagiere ich ...</b> . . . . .                                                                                   | 39 |
| 1.1       | Im Falle einer formlosen Beanstandung? . . . . .                                                                        | 39 |
| 1.1.1     | Gelegenheit zur Stellungnahme (u. U. fristgebunden): inhaltliche Vertei-<br>digung gegen die Beanstandung . . . . .     | 40 |
| 1.1.2     | Abhilfe des beanstandeten Verhaltens . . . . .                                                                          | 41 |
| 1.1.3     | Geltendmachung von Aufbrauchs- und Umstellungsfristen . . . . .                                                         | 42 |
| 1.1.4     | Weiterer Ablauf des Verfahrens . . . . .                                                                                | 43 |
| 1.2       | Im Falle einer Anhörung mit der Androhung der Einleitung eines<br>Ordnungswidrigkeiten- oder Strafverfahrens? . . . . . | 44 |
| 1.2.1     | Verteidigungsanzeige und Akteneinsicht . . . . .                                                                        | 44 |
| 1.2.2     | Inhaltliche Verteidigung gegen die Vorwürfe . . . . .                                                                   | 45 |
| 1.2.3     | Weiterer Ablauf des Verfahrens: . . . . .                                                                               | 45 |
| 1.2.3.1   | Einstellung (gegen Auflagen) . . . . .                                                                                  | 49 |
| 1.2.3.2   | Bußgeldbescheid oder Strafbefehl . . . . .                                                                              | 50 |
| 1.2.3.3   | Rechtsmittel und mündliche Verhandlung vor dem Strafgericht . . . . .                                                   | 50 |
| 1.3       | Wie regiere ich im Falle einer Anhörung mit der Androhung einer<br>verwaltungsrechtlichen Verbotsverfügung? . . . . .   | 53 |
| 1.3.1     | Verteidigungsanzeige und Akteneinsicht . . . . .                                                                        | 55 |
| 1.3.2     | Inhaltliche Verteidigung gegen die Vorwürfe . . . . .                                                                   | 56 |

|            |                                                                                             |     |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.3.3      | Weiterer Ablauf des Verfahrens .....                                                        | 58  |
| 1.3.3.1    | Einstellung des Verfahrens .....                                                            | 59  |
| 1.3.3.2    | Ordnungsverfügung ohne und mit Anordnung der sofortigen Vollziehbarkeit. ....               | 59  |
| 1.3.3.3    | Rechtsmittel: aufschiebende Wirkung oder Antrag gem. § 80 Abs. 5 VwGO? .....                | 62  |
| 1.3.3.4    | Klageverfahren vor dem Verwaltungsgericht .....                                             | 66  |
| 1.3.4      | Möglichkeiten der einvernehmlichen Beendigung eines Verwaltungsverfahrens. ....             | 67  |
| <b>2</b>   | <b>Wer ist verantwortlich ...</b> .....                                                     | 69  |
| 2.1        | im strafrechtlichen Sinne? .....                                                            | 70  |
| 2.1.1      | Organe des Unternehmens: Geschäftsführung, Vorstand .....                                   | 70  |
| 2.1.2      | Beauftragte: Qualitätsmanagement- oder Qualitätssicherungsmanager, Compliance Officer. .... | 71  |
| 2.2        | im verwaltungsrechtlichen Sinne? .....                                                      | 76  |
| 2.2.1      | Lebensmittelunternehmen/Lebensmittelunternehmer gem. Art. 3 BasisVO (EG) Nr. 178/2002 ..... | 76  |
| 2.2.2      | Die Verantwortlichen gem. Art. 19 BasisVO (EG) Nr. 178/2002 .....                           | 78  |
| <b>3</b>   | <b>Typische Fehler der Behörden.</b> .....                                                  | 83  |
| 3.1        | Fehlende Anhörung und ihre Rechtsfolgen .....                                               | 83  |
| 3.2        | Fehlende Bestimmtheit des Verwaltungshandelns und Rechtsfolgen .....                        | 84  |
| 3.3        | Fehlerhafte Ermessensausübung und ihre Rechtsfolgen .....                                   | 85  |
| <b>III</b> | <b>Probenahme</b> .....                                                                     | 89  |
|            | K. MEYER                                                                                    |     |
| <b>1</b>   | <b>Ornungsgemäße Probenahme als Voraussetzung einer Beanstandung</b> .....                  | 89  |
| 1.2        | Zuständigkeit der Behörde oder: Von wo kommt die Beanstandung? .....                        | 101 |
| 1.3        | Probenbeanstandung oder Probenbemängelung? .....                                            | 102 |
| 1.4        | Bedeutung einer amtlichen Gegenprobe und einer Rückstellprobe .....                         | 104 |
| 1.5        | Was kann die Behörde im Zusammenhang mit einer Probenbeanstandung fordern? .....            | 107 |
| 1.6        | Reaktion auf eine Beanstandung .....                                                        | 109 |
| 1.7        | Anordnung eines Rückrufs oder einer Rücknahme .....                                         | 113 |
| <b>2</b>   | <b>Kontrolle</b> .....                                                                      | 117 |
| 2.1        | Wann kontrolliert die Behörde? .....                                                        | 117 |
| 2.1.1      | Was darf durch die Lebensmittelüberwachung kontrolliert werden? .....                       | 119 |
| 2.1.2      | Was ist eine Nachkontrolle? .....                                                           | 121 |
| 2.1.3      | Was ist eine Verdachtskontrolle? .....                                                      | 122 |
| 2.1.4      | Was versteht man unter einer Verbraucherbeschwerde? .....                                   | 123 |

|          |                                                                                                                             |     |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.2      | Duldung und Mitwirkung bei amtlichen Vor-Ort-Kontrollen .....                                                               | 124 |
| 2.2.1    | Muss ich bei der Kontrolle immer Unterstützung leisten? .....                                                               | 124 |
| 2.2.2    | Was geschieht, wenn ich den Mitarbeitern der Lebensmittelüberwachung<br>den Zutritt zu den Betriebsräumen verweigere? ..... | 125 |
| 2.2.3    | Wie lange darf eine Kontrolle durch die Lebensmittelüberwachung<br>dauern? .....                                            | 125 |
| 2.2.4    | Muss ich bei der Kontrolle ständig dabei sein? .....                                                                        | 126 |
| 2.2.5    | Kann ich einen bestimmten Mitarbeiter der Lebensmittelüberwachung als<br>Person ablehnen? .....                             | 126 |
| 2.2.6    | Darf sich der Mitarbeiter einer Lebensmittelüberwachung bestimmte<br>Unterlagen aus dem Betrieb kopieren? .....             | 127 |
| 2.3      | Wie sehen Beanstandungen bei der Kontrolle aus? .....                                                                       | 130 |
| 2.4      | Was bekomme ich von der Behörde schriftlich? .....                                                                          | 132 |
| 2.5      | Was sollte man bei Fristen beachten? .....                                                                                  | 133 |
| <b>3</b> | <b>Täuschung</b> .....                                                                                                      | 135 |
| 3.1      | Wann liegt eine sogenannte Täuschung vor und wie erkenne ich das aus<br>der Beanstandung? .....                             | 135 |
| 3.2      | Was kann die Behörde im Zusammenhang mit einer Täuschung fordern? ..                                                        | 136 |
| <b>4</b> | <b>Gesundheitsgefahr</b> .....                                                                                              | 139 |
| 4.1      | Wann besteht eine Gesundheitsgefahr und wie erkenne ich das bei einer<br>Probenbeanstandung? .....                          | 139 |
| 4.2      | Was kann die Behörde im Zusammenhang mit einer Gesundheitsgefahr<br>fordern? .....                                          | 140 |
| 4.3      | Was kann ich vorbereiten, um bei einer Probenbeanstandung mit<br>Gesundheitsgefahr schnell reagieren zu können? .....       | 144 |