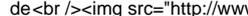




Seit sechs Monaten weist der 'Verbraucherlotse' den Weg

Seit sechs Monaten weist der "Verbraucherlotse" den Weg - Neues Angebot ist erfolgreich gestartet - 9.300 Anfragen zeigen, was Verbraucher in Deutschland bewegt - 9.300 Anfragen haben den Verbraucherlotsen des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) in den ersten sechs Monaten seines Bestehens erreicht. 54 Prozent der Verbraucher meldeten sich per Telefon - 43 Prozent der Bürgerinnen und Bürger wendeten sich elektronisch an die Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE), die den Bürgerservice im Auftrag des Ministeriums betreibt. Bei zwei Drittel der Anfragen handelte es sich um konkrete Informationsbiten. Im ersten Halbjahr dominierten Fragen zur Lebensmittelsicherheit und -kennzeichnung im Zusammenhang mit dem Pferdefleisch-Skandal und zum Tierschutz. Aber auch Abzockmethoden im Internet oder das Verbot des Einsatzes bienengefährdender Pflanzenschutzmittel waren Themen, die die Verbraucher häufiger beschäftigten. Für Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner steht fest: "Der Verbraucherlotse ist ein Erfolg. Er ist in wenigen Monaten ein wichtiges Instrument zur direkten Bürgerkommunikation geworden und hat sich als verlässliche Orientierungshilfe für die Verbraucher etabliert. Über diese zentrale Anlaufstelle erfahren wir unmittelbar jeden Tag, was die Verbraucherinnen und Verbraucher beschäftigt. Die Hinweise, Vorschläge und Anregungen greifen wir gerne für unser politisches Handeln auf." Das Themenspektrum reicht von Fragen zum Datenschutz im Internet, zur Lebensmittelkontrolle, zu Vertragsproblemen bei Versicherungen und Finanzdienstleistern, über Reisen mit Heimtieren bis hin zum Stromanbieter-Wechsel, zur Tierhaltung und Produktsicherheit. Aber auch kritische Fragen zu aktuellen politischen Diskussionen sowie Beschwerden über Dritte treffen ein. Über 86 Prozent der Anfragen der Verbraucherinnen und Verbraucher konnten wir direkt beantworten. Aber es erreichen uns auch immer wieder völlig neue Themen, die wir dann zügig recherchieren und aufklären. Wir entwickeln unser Wissensmanagement kontinuierlich weiter und verbessern so die Qualität unseres Angebots", betont Dr. Hanns-Christoph Eiden, Präsident der BLE. Der Verbraucherlotse wurde am 10. Dezember 2012 von Bundesministerin Aigner als neuer Info-Dienst für die Verbraucherinnen und Verbraucher gestartet. Die zentrale Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger ist montags bis donnerstags von 8 bis 18 Uhr unter der Rufnummer 02 28 / 24 25 26 27 erreichbar. Alternativ können dem Verbraucherlotsen auch E-Mails (info@verbraucherlotse.de), Briefe (Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung, Verbraucherlotse, Referat 424, 53168 Bonn) und Faxe (02 28 / 68 45 72 20) zugesandt werden. Eine Auswahl häufig gestellter Fragen: Dürfen Reiseveranstalter und Fluglinien die Abflugzeit und sogar den Abflugtag einfach ändern? Bislang haben Reiseveranstalter oft in den AGB vermerkt, dass Flugzeiten unverbindlich seien. Wurde bis zu zwei Wochen im Voraus mitgeteilt, dass die Flugzeit sich ändere, musste man dies akzeptieren. Im Februar 2013 haben nun die Oberlandesgerichte in Celle und Frankfurt entschieden, dass ein Umlegen der Flüge nur aus triftigem Grund erfolgen dürfe und nur, wenn sie für den Kunden zumutbar seien. Weitere Informationen: Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.: Reiseveranstalter und Airlines dürfen Flugzeiten nicht einseitig ändern Welche Informationen zum Nährwert finden sich auf Verpackungen von Lebensmitteln? Die Nährwertkennzeichnung ist im Allgemeinen freiwillig. Wenn ein Hersteller jedoch auf dem Etikett eine nährwertbezogene Angabe macht (z.B. "zuckerfrei" oder "reich an Vitamin C"), müssen die acht Nährwertangaben zu Energiegehalt (Brennwert), Fett, gesättigte Fettsäuren, Ballaststoffe, Kohlenhydrate, Zucker, Salz und Eiweiß erfolgen. Ab 13. Dezember 2016 werden Regelungen der EU-Lebensmittel-Informationsverordnung für die Nährwertkennzeichnung verbindlich. Die Angabe des Energiegehalts (Brennwert) und von sechs Nährstoffen (Fett, gesättigten Fettsäuren, Kohlenhydraten, Zucker, Eiweiß und Salz) ist dann verpflichtend und hat in einer übersichtlichen Tabelle zu erfolgen. Zur besseren Vergleichbarkeit werden die Nährstoffgehalte immer bezogen auf 100 Gramm oder 100 Milliliter angegeben. Zusätzliche Angaben pro Portion sind zulässig. Im Hauptsichtfeld, also in der Regel auf der Produktvorderseite, dürfen der Energiegehalt und die vier wichtigsten Nährstoffe besonders herausgestellt werden. Auch die Richtwerte für die Tageszufuhr der einzelnen Nährstoffe dürfen angegeben werden. Diese Nährwertkennzeichnung darf freiwillig auch schon jetzt verwendet werden. Auf der Produktvorderseite kann außerdem freiwillig mit dem "1 plus 4"-Modell des Bundesverbraucherministeriums nochmals auf den Energiegehalt und die vier wichtigsten Nährstoffe hingewiesen werden. Ein Großteil der Hersteller in Deutschland hat dieses Modell bereits freiwillig umgesetzt. Rechtliche Grundlagen: Richtlinie 90/496/EWG des Rates vom 24. September 1990 über die Nährwertkennzeichnung von Lebensmitteln (wird ab dem 13. Dezember 2014 durch die Verordnung (EU) Nr. 1169/2011 zur die Information der Verbraucher über Lebensmittel ersetzt). Woran erkennt man unseriöse Gewinnversprechen und Gewinnmitteilungen? Meist handelt es sich um Scheinfirmen mit Fantasienamen ohne Angabe einer Rechtsform wie GmbH oder AG. Es fehlt eine postalische Anschrift, dafür gibt es meist nur eine Postfachadresse, oft im Ausland. Der Empfänger der Gewinnmitteilung soll eine Vorleistung erbringen, wie eine Ware bestellen, Gewinndaten durch Anruf bei einer teuren Rufnummer auf Band sprechen oder eine Unkostenpauschale vorabzahlen (am besten in bar - ein Hinweis, der Verbraucher hellhörig machen sollte!). Rechtliche Grundlagen: Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) 661 a: Der Verbraucher hat einen Anspruch auf die Leistung des versprochenen Preises Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) 3, 4, 5 und 16: Verbot von irreführenden Gewinnversprechen, Definition strafbarer Werbung Wofür steht das neue Tierschutzlabel? Das Tierschutzlabel ist freiwillig. Das Label ist zweistufig (Einstiegsstufe, Premiumstufe). Zunächst gibt es ein Label für Produkte von Mastschweinen und Masthühnern. Kriterien sollen langfristig für alle Tiere erarbeitet werden und die gesamte Produktionskette umfassen. Weitere Informationen: BMELV unterstützt ein eigenständiges Tierschutzlabel www.tierschutzlabel.info Wo kann ich mich beschweren, wenn ich mich von Lebensmittelverpackungen getäuscht fühle? Verbraucher können auf der Internetplattform Lebensmittelklarheit.de Produkte nennen, von denen sie sich getäuscht fühlen. Die Verbraucherzentrale bewertet die Kennzeichnung und Aufmachung aus ihrer Sicht, und die betreffenden Unternehmen können dazu Stellung nehmen. Das Portal wird vom BMELV gefördert. Bei Fällen grober Täuschung und Irreführung sollten sich Verbraucher an die Lebensmittelüberwachungsbehörden vor Ort wenden. Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) Wilhelmstraße 54 10117 Berlin Deutschland Telefon: 03 0 / 1 85 29 - 0 Telefax: 03 0 / 1 85 29 - 42 62 Mail: poststelle@bmelv.bund.de URL: http://www.bml.de 

Pressekontakt

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)

10117 Berlin

bml.de
poststelle@bmelv.bund.de

Firmenkontakt

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)

10117 Berlin

bml.de
poststelle@bmelv.bund.de

Mit Organisationserlass des Bundeskanzlers vom 22. Januar 2001 wurde das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (BML) zu einem Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) umgebildet. Dem neuen Ministerium wurden aus dem Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Gesundheit die Zuständigkeiten für den Verbraucherschutz sowie aus dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie die Zuständigkeit für die Verbraucherpolitik übertragen. Darüber hinaus erfolgte die Verlagerung des Bundesinstitut für gesundheitlichen Verbraucherschutz und Veterinärwesen (BgVV) in den Geschäftsbereich des BMVEL. Mit der Umorganisation erhält der vorsorgende Verbraucherschutz in Deutschland einen neuen Stellenwert. Dies soll unter anderem auch durch eine neue Landwirtschaftspolitik zum Ausdruck kommen, die den Erwartungen und Bedürfnissen der Verbraucher Rechnung trägt, ein partnerschaftliches Verhältnis zwischen Landwirtschaft und Verbrauchern fördert, den Tierschutz weiterentwickelt und den Grundsatz der Nachhaltigkeit in der Landwirtschaft verankert. Da ein großer Teil der Politikbereiche des Ministeriums gemeinschaftsrechtlichen Regelungen unterliegt, besteht die wichtigste Aufgabe des Ministeriums darin, die vielschichtigen Interessen innerhalb Deutschlands zu kanalisieren und als deutsche Interessenlage in den Meinungsbildungs- und Rechtssetzungsprozess der Europäischen Union einzubringen. Darüber hinaus trägt das Ministerium dafür Sorge, dass Gemeinschaftsrecht in Deutschland ordnungsgemäß angewandt werden kann. Zum Geschäftsbereich des Ministeriums zählen - neben dem neu hinzugekommenen BgVV - unter anderem das Bundessortenamt, zehn Bundesforschungsanstalten sowie die Zentralstelle für Agrardokumentation und -information. Darüber hinaus hat das Ministerium die Aufsicht über vier Anstalten des öffentlichen Rechts, darunter die Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung.