

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	V
<b>Autor</b> .....	VII
<b>1 Die Spielregeln – Lebensmittelsicherheit und Verbraucherschutz</b> .....	1
<b>1.1 Lebensmittelsicherheit</b> .....	1
<b>1.2 Sicherheitsprüfung</b> .....	2
<b>1.3 Erwartungen der Verbraucher</b> .....	5
<b>2 Informationshandeln</b> .....	7
<b>2.1 Arten des Informationshandelns</b> .....	7
2.1.1 Staatliches Informationshandeln .....	7
2.1.2 Rechtliche Bedeutung .....	8
2.1.3 Rechtliche Zulässigkeit .....	10
<b>2.2 Informationshandeln und Lebensmittelüberwachung</b> .....	11
2.2.1 Behördliche Information der Öffentlichkeit .....	11
2.2.2 Information auch ohne Gesundheitsgefahr .....	15
2.2.3 Informationspflicht bei Verdachtsfällen .....	17
<b>2.3 Formen des Informationshandelns</b> .....	19
2.3.1 Hygieneampeln und Kontrollbarometer .....	20
<b>2.4 Lebensmittelwarnung.de</b> .....	25
<b>2.5 Lebensmittelklarheit.de</b> .....	27
2.5.1 BMEL-Initiative .....	27
2.5.2 Drittwirkung der Grundrechte .....	28
2.5.3 Arbeitsweise und Ablauf .....	30
<b>2.6 Rechtsschutz gegen Informationshandeln</b> .....	34
2.6.1 Behördliche Äußerungen .....	34
2.6.2 Schadenersatzanspruch .....	36
2.6.3 Rechtsschutz gegen private Äußerungen .....	36
2.6.4 Informationshandeln Privater .....	37
2.6.5 Staatliches Informationshandeln .....	39
2.6.6 Staatliche Mitverantwortung .....	40

<b>3</b>	<b>Beschwerdemanagement</b> .....	42
<b>3.1</b>	<b>Begriff und Einordnung</b> .....	42
<b>3.2</b>	<b>Beschwerdeverhalten</b> .....	43
<b>3.3</b>	<b>Gründe für Beschwerden</b> .....	44
<b>3.4</b>	<b>Beschwerdeverhalten im Lebensmittelsektor</b> .....	45
3.4.1	Beschwerden in der Gastronomie .....	46
3.4.2	Beschwerden im Einzelhandel .....	49
3.4.3	Beschwerden im Großhandel .....	49
3.4.4	Beschwerden im Onlineversand .....	50
<b>3.5</b>	<b>Betriebliches Beschwerdemanagement</b> .....	50
3.5.1	Beschwerdeannahme .....	54
3.5.2	Regel für die Beschwerdekommunikation .....	54
3.5.3	Erfassung der Beschwerdeinformationen .....	55
3.5.4	Beschwerdebearbeitung und -lösung .....	56
3.5.5	Beschwerdemanagementsoftware .....	57
3.5.6	Beschwerdemanagement-Controlling .....	58
3.5.7	Prävention .....	60
<b>3.6</b>	<b>Verbraucherbeschwerden bei der Lebensmittelüberwachung</b>	62
<b>3.7</b>	<b>Verbraucherbeschwerden in Europa</b> .....	64
<b>3.8</b>	<b>Rechtliche Grundlagen</b> .....	66
3.8.1	Haftung .....	66
3.8.2	Versicherung .....	67
<b>4</b>	<b>Produkterpressung</b> .....	70
<b>4.1</b>	<b>Begriff der Produkterpressung</b> .....	71
<b>4.2</b>	<b>Strafrechtliche Komponente der Produkterpressung</b> .....	74
<b>4.3</b>	<b>Prävention und Krisenmanagement</b> .....	77
<b>4.4</b>	<b>Krisenmanagement</b> .....	80
<b>4.5</b>	<b>Versicherungsrechtliche Aspekte</b> .....	91
<b>4.6</b>	<b>Sonderfall „Schnorrer“</b> .....	93
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	95