

Standards für Lebensmittelonlinekauf nötig

Studie des DIN-Verbraucherrats bringt für DIN SPEC 91360 die Sicht des Verbrauchers ins Spiel

Berlin, 21.02.2018. Der DIN-Verbraucherrat hat eine Studie zum Lebensmittelonlinehandel veröffentlicht: „Lebensmittelonlinehandel mit Frischeprodukten – Normungsaspekte aus Verbrauchersicht“. Die Studie bildet die aus Verbraucherperspektive relevanten Punkte ab und zeigt, wo Normung unterstützen kann. Als Ergebnis ließen sich drei Handlungsfelder identifizieren: Transparenz, Qualität und Hygiene sowie Prozessgestaltung. Die Ergebnisse fließen auch in die „DIN SPEC 91360 – Temperaturkonzept beim Versand kühlpflichtiger Waren in gemischten Lebensmittelboxen“ ein, die noch dieses Jahr veröffentlicht werden soll. Die kostenfreie Studie kann beim DIN-Verbraucherrat über verbraucherrat@din.de angefragt werden.

Interviews mit Verbraucherschützern und Händlern

Für die Erhebung hat der DIN-Verbraucherrat von Juni bis November vergangenen Jahres bestehende Studien von Unternehmen, Vereinen, Organisationen und Universitäten auswerten und gesetzliche Vorgaben und Normen für den Lebensmittelonlinehandel analysieren lassen. Darauf basierend führte der Autor 25 Interviews mit Vertretern des Verbraucherschutzes, der Lebensmittelüberwachung sowie von Onlinehändlern und Logistikdienstleistern. Über die Befragungen ließen sich spezifische Herausforderungen entlang der Prozesskette aus Verbrauchersicht identifizieren und in die drei Handlungsfelder gliedern.



Bild: Lebensmittelonlineversand

Quelle: Fotolia / M.Dörr & M.Frommherz

Presseinformation

Transparenz: Nachvollziehbarkeit im Bestell- und Lieferprozess

Die Studie zeigt, dass die Transparenz über den gesamten Bestell- und Liefervorgang hinweg für Verbraucher beim Lebensmitteleinkauf über das Internet sehr wichtig ist. Das haben insbesondere die Einzelinterviews in dieser Untersuchung gezeigt. Unter anderem über einheitliche Shop-Bewertungssysteme, rechtzeitige Informationen im Bestell- und Lieferprozess und im Rahmen der Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV) sowie Infos für die Paketannahme können Händler und Verbraucherschützer hier Vertrauen beim Verbraucher schaffen.

Qualität und Hygiene: Einheitliche Regeln sinnvoll

Eine wichtige Rolle spielt auch die Kühlkette, denn viele Verbraucher sind bei zugestellten Frischeprodukten unsicher, ob die Kühlkette eingehalten wurde. Das ist insbesondere auf den intransparenten Liefervorgang zurückzuführen, bei dem viele Faktoren Auswirkungen auf die Waren sowie den Lieferprozess haben. Hier wäre es sinnvoll, Regelungen oder Best Practices zu definieren, zum Beispiel für maximale Liegezeiten in einer nichtklimatisierten Umgebung und für maximale Umgebungstemperaturen für Frischeprodukte. Externe Kennzeichnungen, wie Temperaturstreifen, könnten für eine bessere Kontrolle durch den Verbraucher sorgen.

Prozessgestaltung: Viele unterschiedliche Paketbeschriftungen

Qualitätsmängel sind laut Interviewaussagen häufig auf eine falsche Handhabung während des Auslieferprozesses zurückzuführen – verursacht etwa aufgrund fehlender Hygiene- und Handlingvorschriften oder weil das Frischeprodukt nicht als solches auf dem Versandkarton gekennzeichnet ist.

Vorteilhaft wären klar definierte Beschriftungen wie „Achtung: leicht verderbliche Lebensmittel enthalten. Bitte kühl lagern!“ oder „Bitte hier öffnen“. Auch farbliche Kennzeichnungen für „oben“ oder „unten“ können insbesondere für Logistikdienstleister hilfreich sein. Handlungsbedarf stellte die Studie auch im Retourenmanagement und beim Recycling fest: Eine Festlegung der Verpackungsmaterialien sowie einheitliche Informationen an Kunden, wie diese zu entsorgen sind, könnten helfen, die Abfallmenge beim Verbraucher zu reduzieren.

In Sachen Reklamationsmanagement empfiehlt die Studie, auf eine bestehende Norm zurückzugreifen: DIN ISO 10002:2017-07 „Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen“. Sie könnte das Reklamationsmanagement im Onlinelebensmittelhandel vereinheitlichen und somit für die Verbraucher vereinfachen.

Presseinformation

Über den DIN-Verbraucherrat

Der DIN-Verbraucherrat vertritt die Interessen der Endverbraucher in der nationalen, europäischen und internationalen Normung. Er berät und unterstützt dabei die Lenkungs- und Arbeitsgremien von DIN. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) fördert den DIN-Verbraucherrat auf Grund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages. Ausführliche Informationen unter: www.din.de/go/verbraucherrat.

Über DIN

Das Deutsche Institut für Normung e.V. (DIN) ist die unabhängige Plattform für Normung und Standardisierung in Deutschland und weltweit. Als Partner von Wirtschaft, Forschung und Gesellschaft trägt DIN wesentlich dazu bei, Innovationen zur Marktreife zu entwickeln und Zukunftsfelder wie Industrie 4.0 und Smart Cities zu erschließen. Rund 32.000 Experten aus Wirtschaft und Forschung, von Verbraucherseite und der öffentlichen Hand bringen ihr Fachwissen in den Normungsprozess ein, den DIN als privatwirtschaftlich organisierter Projektmanager steuert. Die Ergebnisse sind marktgerechte Normen und Standards, die den weltweiten Handel fördern und der Rationalisierung, der Qualitätssicherung, dem Schutz der Gesellschaft und Umwelt sowie der Sicherheit und Verständigung dienen. DIN wurde 1917 gegründet und feiert 2017 sein 100-jähriges Bestehen. Weitere Informationen unter www.din.de

Ansprechpartner für die Redaktion

Karin Both
DIN-Verbraucherrat
Am DIN-Platz
Burggrafenstraße 6
10787 Berlin
Tel.: 030 2601-2663
Mail: karin.both@din.de
www.din.de/go/verbraucherrat