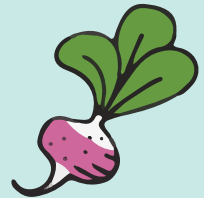
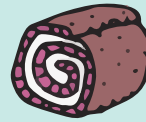


Kontaktstelle
0800 13 550
pointdecontact@afsca.be



FASNK

Die Kontaktstelle für Verbraucher

Fragen oder Beschwerden
zur Lebensmittelsicherheit

Föderalagentur für die Sicherheit der Nahrungsmittelkette



**Eine Frage
oder eine Beschwerde
zur Lebensmittelsicherheit**
0800 13 550
pointdecontact@afsca.be

Verantwortlicher Herausgeber:

Herman Diricks

Endfassung:

Katrien Beullens

Graphisches Design:

Dienst Kommunikation FASNK

Druck: FASNK

Übersetzung:

Übersetzungsdienst FASNK

Pflichtexemplar: D/2017/10413/3

© FASNK - Januar 2018

Zitat nur mit Quellenangabe



Die Kontaktstelle der Lebensmittelagentur besteht aus einem motivierten Team französisch- und niederländischsprachiger Mitarbeiter. Ein Service der FASNK eingerichtet für Verbraucher mit Fragen oder Beschwerden zur Lebensmittelsicherheit.

Wie erreichen Sie die Kontaktstelle?

- Über das Online-Formular auf der Website: www.afsca.be
- Telefonisch unter der gebührenfreien Nummer 0800 13 550 an Werktagen von 9:00 bis 12:00 und von 14:00 bis 16:30 Uhr.
- Über die kostenlose Faxnummer 0800 24 777
- Per E-Mail: pointdecontact@afsca.be
- Per Post:
FASNK - Kontaktstelle für Verbraucher VZ - Botanique
Food Safety Center
Bd du Jardin botanique 55,
8. Stock
1000 Brüssel



Was kann die Kontaktstelle für Sie tun?

FRAGEN

Die Kontaktstelle beantwortet alle Ihre Fragen bezüglich der **Lebensmittelsicherheit!**

BESCHWERDEN

Die Kontaktstelle der FASNK nimmt Beschwerden über die Zustände in einem Restaurant, bei einem Bäcker, in einem Supermarkt,... entgegen.

Jede einzelne dieser «Beschwerden» wird geprüft, protokolliert und an unsere Kontrolleure zur weiteren Prüfung übermittelt.



Um Beschwerden so gut wie möglich bearbeiten zu können, müssen wir über wichtige Daten verfügen:

**Welches Geschäft,
Restaurant,
Einzelhandel...ist
Gegenstand Ihrer
Beschwerde?**

Vollständige Anschrift
der Einrichtung angeben

**Worum geht es bei
Ihrer Beschwerde?**

**Wann trat das
Problem auf?**

Bei Problemen sind weitere Informationen erforderlich:

Lebensmittelvergiftungen:

- Welche Lebensmittel/Speisen haben Sie verzehrt?
- Wie viele Personen sind krank geworden?
- Was waren die Symptome und wann traten sie auf?
- Waren Sie beim Arzt?
Wenn ja, vergessen Sie bitte nicht, uns die vollständigen Kontaktdaten des Arztes mitzuteilen.

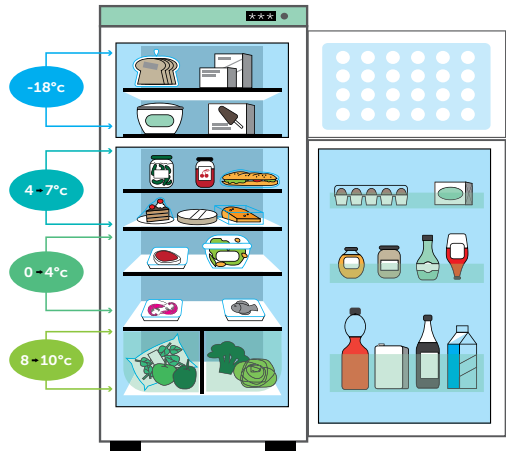
Probleme mit einem Produkt:

- Welches Produkt ist Gegenstand Ihrer Beschwerde?
- Welches ist die Marke des Produktes?
- Wer ist der Hersteller?
- Wie lautet die Losnummer des Produktes?
- Wann ist das Produkt abgelaufen und wann haben Sie es gekauft?
- Haben Sie noch Reste übrig?

Sie uns Ihre Kontaktdaten zur Verfügung stellen, können wir Ihnen Rückmeldung geben auf Grundlage Ihrer Beschwerde. Ihre Beschwerde wird anonym behandelt. Ihre Daten werden daher niemals an das Unternehmen weitergeleitet, das Gegenstand Ihrer Beschwerde ist.

➔ Einige Beispielfragen

- Was ist die richtige Temperatur für meinen Kühlschrank?
- Wie lange kann ich Fertiggerichte im Gefrierschrank aufbewahren?
- Soll ich meine Eier im Kühlschrank aufbewahren?
- Sind in einer Restaurantküche Handschuhe/Haarnetze obligatorisch?
- Ein Etikett ist nur auf Englisch, ist das normal?
- Kann ich meinen Hund in ein Restaurant mitnehmen?



➔ Einige Beispiele für Beschwerden

Hygiene:

- Ein Hund ist in der Backstube anwesend.
- Eine Maus läuft im Restaurant.
- Der Koch raucht in der Küche.



Herstellungs- und Aufbewahrungsverfahren:

- Abgelaufenes Fleisch befindet sich in der Kühltheke des Supermarktes.
- Schimmelpilz ist auf Käse oder Schinken in Fertigpackungen vorhanden.
- Die Temperatur in der Kühltheke der Pommesbude ist zu hoch.

Verunreinigung in Nahrungsmitteln:

- Ich habe ein Stück Glas in einer Dose Erbsen gefunden.
- Ich habe eine Kakerlake in einer Packung Salat gefunden.
- Ich habe einen Wurm in Fisch gefunden.



Lebensmittelvergiftung:

- Gestern Abend wurde mir schlecht, nachdem ich Muscheln gegessen hatte.



Wussten Sie das?

Auch die FASNK ist ebenfalls aktiv
In den sozialen Netzwerken!

Liken Sie uns

Facebook @AgenceAlimentaire,

Folgen Sie uns auf Twitter

@AFSCA_Conso und bleiben Sie
informiert über Pressemitteilungen
und Produktrückrufe und noch
mehr!

Die **Inspektionsergebnisse**,
durchgeführt bei Anbietern,
die Lebensmittel direkt an den
Endverbraucher verkaufen, sind
veröffentlicht.

Sie können die Ergebnisse
unter www.foodweb.be
einsehen und nachschauen
welchen Punktestand Ihr
Lieblingsrestaurant, der örtliche
Bäcker oder der Fischladen vom
Dorf während der letzten Kontrolle
der FASNK erreicht hat.

Die FASNK verfügt über eine
komplette, auf den Verbraucher
zugeschnittene **Website**.

www.afsca.be/Verbraucher/.

Auf dieser Seite finden Sie
Ratschläge zum sicheren
Umgang mit Lebensmitteln,
alle Produktrückrufe und
Warnhinweise zu Allergenen,
häufig gestellte Fragen, das
Beschwerdeformular...

Seit dem 01/01/2015 sind nicht
mehr die FASNK sondern die
Regionen für das **tierische
Wohlergehen** zuständig.

Für alle Beschwerden oder Fragen
in Sachen tierisches Wohlbefinden:
Nehmen Sie mit den Regionen
Kontakt auf!

Die **Tabakkontrolle** ist geteilte
Zuständigkeit mit dem FÖD
Öffentliche Gesundheit.

Der FÖD Volksgesundheit
kontrolliert die Einhaltung des
Rauchverbots in öffentlichen
Plätzen und Cafés. Die FASNK
kontrolliert die Speiseräume.
(Restaurants, Pommesbuden,...)



Kontaktstelle
0800 13 550



Föderalagentur für die Sicherheit der Nahrungsmittelkette

CA-Botanique
Food Safety Center
Bd du Jardin botanique 55
1000 Brüssel

Tel.: 02 211 82 11
www.afsca.be