



Dirk Rossmann GmbH - Postfach 1362 - 30929 Burgwedel - Germany

Verbraucherzentrale Hessen e.V.

Große Friedberger Straße 13-17  
60313 Frankfurt/Main

**Verbraucherbeschwerde „altapharma Vitamin B12 hochdosiert“**

Sehr geehrte

am 31.03.2022 erhielten wir über unseren Herstellpartner Ihr Schreiben vom 16.03.2022 mit einer Verbraucherbeschwerde bzgl. des Artikels „altapharma Vitamin B12 hochdosiert“ im Rahmen des Projektes „Klarheit und Wahrheit“. Ein Verbraucher fühlt sich wegen der Angabe „1x täglich“ auf der Vorderseite der Verpackung über die tatsächliche Reichweite der Tabletten getäuscht.

Bitte entnehmen Sie unsere Stellungnahme den beiliegenden Anlagen:

Anlage 1: ausführliche Stellungnahme

Anlage 2: kurze Stellungnahme für Internetnutzer

Sobald uns die angepasste Verpackungsgestaltung vorliegt, reichen wir Ihnen diese – zusammen mit der Benennung eines voraussichtlichen Umstellungszeitpunktes in unseren Verkaufsstellen – unaufgefordert nach.

Wir hoffen, dass wir diesen Vorgang somit zufriedenstellend klären konnten und stehen für Rückfragen gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

**Anlage 1: ausführliche Stellungnahme (max. 2.000 Zeichen)**

Mit Bedauern haben wir zur Kenntnis genommen, dass sich ein Verbraucher bei unserem Artikel „altapharma Vitamin B12 hochdosiert“ aufgrund der Angaben auf der Vorderseite der Verpackung mit Blick auf die tatsächliche Reichweite der Packung getäuscht fühlt.

Mit der Angabe „1x täglich“ auf der Vorderseite der Verpackung soll den Verbrauchern leicht verständlich dargestellt werden, dass die gewünschte Tagesdosis von 500 µg Vitamin B12 mit nur einer einmaligen Einnahme des Produktes erreicht wird.

Durch die ebenfalls auf der Packungsvorderseite vorhandene, ergänzende Angabe „500 µg Vitamin B12 pro 2 Tabletten“ werden die Verbraucher darauf hingewiesen, wie viele Minitabletten des Produktes pro Tag eingenommen werden sollen, um die gewünschte Tagesdosis zu erreichen.

Aus den vorgenannten Gründen sind wir bisher der Ansicht gewesen, insgesamt genug Informationen auf der Verpackung zur Verfügung zu stellen, damit die Verbraucher die korrekte Reichweite des Produktes ohne Verwirrungen erkennen können.

Da wir unsere Verbraucher durch die gewählten Angaben jedoch nicht unnötig verunsichern wollen, haben wir uns dazu entschieden, die Kennzeichnung der Packung noch einmal zu optimieren, um dadurch einfacher zu kommunizieren, wie viele Tage eine Packung des Artikels hält.

**Anlage 2: kurze Stellungnahme für Internet-Nutzer (max. 400 Zeichen)**

Mit der Angabe „1x täglich“ sollen die Verbraucher schnell erfassen, dass die Tagesdosis von 500 µg Vitamin B12 mit einer Einnahme erreicht wird. Dass dafür 2 Minitabletten aus dem Spender entnommen werden sollen, wird ebenfalls auf der Packungsvorderseite erläutert.

Um schneller und einfacher zu erfassen, wie lange eine Packung reicht, werden wir die Angaben auf der Verpackung optimieren.