

Too Good To Go GmbH
Köpenicker Straße 154a, Aufgang C
10997 Berlin

Verbraucherzentrale Hessen e.V.
Projekt Lebensmittelklarheit
Große Friedbergerstraße 13-17
60313 Frankfurt am Main

05238

Datum: 6 Oktober 2025

Stellungnahme von Too Good To Go zum „Linsen-Paket“

Zusammenfassung

Wir nehmen diese Beschwerde sehr ernst und bedauern, dass die Kundin bzw. der Kunde nicht die beabsichtigte Erfahrung gemacht hat. Unser Konzept umfasst den Verkauf überschüssiger Lebensmittel zu reduzierten Preisen, um Verschwendung zu vermeiden. Wir prüfen den Fall sorgfältig und hoffen auf direkten Kontakt zur Klärung.

Sehr geehrtes Lebensmittelklarheit-Team,

Vielen Dank, dass Sie uns die Rückmeldung des Verbrauchers weitergeleitet haben. Wir nehmen diese Beschwerde sehr ernst. Als globales Social-Impact-Unternehmen mit dem Ziel, Lebensmittelverschwendung zu reduzieren, ist es unser Anspruch, in allem, was wir tun, sowohl gegenüber unseren Kundinnen und Kunden als auch gegenüber der breiten Öffentlichkeit verantwortungsbewusst und transparent zu handeln.

Wir bedauern, dass diese Kundin bzw. dieser Kunde nicht die Erfahrung gemacht hat, die wir anstreben. Wir hätten uns über eine direkte Kontaktaufnahme gefreut, um die Angelegenheit zeitnah und einvernehmlich klären zu können.

Zur Einordnung: Unser Konzept besteht darin, überschüssige Lebensmittel, die andernfalls entsorgt würden, zu retten und zu einem deutlich reduzierten Preis – unter dem üblichen Verkaufspreis, wie in der App angegeben – zum Kauf anzubieten. Um weitere Verschwendung zu vermeiden, gewähren wir mitunter zusätzliche Preisnachlässe.

Gleichzeitig wächst unser Unternehmen sehr schnell. Während wir uns bemühen, mit diesem

Wachstum Schritt zu halten und all unseren Verpflichtungen nachzukommen, gibt es Bereiche, die wir fortlaufend verbessern. Wir schätzen dieses Feedback daher sehr, da es uns hilft, uns weiterzuentwickeln und die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden besser zu berücksichtigen. Da wir unsere Pflicht, Kundinnen und Kunden umfassend zu informieren, sehr ernst nehmen, bedauern wir, dass sich diese Person getäuscht fühlte. Wir prüfen den Fall derzeit eingehend und wären dankbar, wenn die Kundin bzw. der Kunde uns direkt (über das Hilfe-Center in der App) kontaktieren könnte, damit wir die Angelegenheit bestmöglich klären können.

Mit freundlichen Grüßen,

Too Good To Go GmbH