



„Es gibt einen Zielkonflikt“

Deutet die steigende Zahl von Rückrufen darauf hin, dass Lebensmittel zunehmend weniger sicher sind? Nein, sagt Dr. Michael Lendle von AFC. Vielmehr vermisst er die nötige Ruhe im Krisenfall – auch, um das unnötige Vernichten von Lebensmittelressourcen zu vermeiden.

DR. MICHAEL LENDLE ...

... ist Geschäftsführer der AFC Risk & Crisis Consult in Bonn, die Hersteller und Handelsunternehmen, Landes- und Bundesbehörden sowie Fachverbände im Bereich der Risikoprävention, Krisenkoordination und Krisenkommunikation berät. Beratungsschwerpunkte sind neben der Sicherstellung von Produktqualitäten und Vermeidung von Nachhaltigkeitsrisiken vor allem die strategische Kommunikation im Umgang mit öffentlicher Kritik, insbesondere durch NGOs, Presse und Social Media.

Die Zahl der Rückrufe steigt und das wird auch gern von Medien aufgegriffen. Woran liegen diese Zahlen? Ist die Branche zu nachlässig, Lebensmittelsicherheit zu selbstverständlich?

Wir haben eine Verpflichtung zur Marktentnahme, das heißt eine Rücknahme oder einen Rückruf aufgrund einer nicht festgestellten Sicherheit oder Gesundheitsgefahr. Es gibt eine Basisverordnung, die europaweit gilt. Bei Reklamationen von Verbraucherinnen und Verbrauchern oder behördlichen Beanstandungen regelt ein Paragraph, dass Unternehmen eine Risikobewertung vornehmen müssen, um die Sicherheit oder Gesundheitsgefahr des betroffenen Lebensmittels zu überprüfen. Bei Gesundheitsgefährdung ist es so, dass die Ware mit einer Rückrufaktion vom Markt genommen werden muss, weil Verbraucherinnen und Verbraucher geschützt werden müssen. Und dann gibt es die Lebensmittelsicherheitsbewertung aufgrund von Kontaminanten, die auftreten können. Das können Fremdstoffe sein, von denen aber nicht unmittelbar eine Gesundheitsgefahr ausgeht. Das nennen wir den vorsorglichen Rückruf im Sinne des vorbeugenden Verbraucherschutzes. Das heißt, letztendlich haben sich die Unternehmen nicht die Zeit genommen oder nicht nehmen dürfen, um das Risiko abschließend zu bewerten und rufen schon rein vorsorglich zurück. Das ist der Grund,

„ Wir müssen überlegen, ob Verbraucherschutz vor Lebensmittelverschwendung geht oder umgekehrt. “

Dr. Michael Lendle, AFC

warum öffentliche Rückrufe, aber auch Rücknahmen, deutlich zugenommen haben. Das kann man auch voreiligen Gehorsam nennen und man kann es gutheißen, weil vielleicht am Ende herausgekommen wäre, dass das Produkt nicht mehr sicher ist. Man kann es aber auch als Hasardieren bezeichnen, nach dem Motto: lieber kurz und heftig als lang und mit viel Aufwand. Der Rückschluss, der gern gezogen wird, gerade von Verbraucherschutzorganisationen, dass eine größere Unsicherheit von Lebensmitteln im Raum steht – das ist nicht der Fall. Das ist meiner Ansicht nach Legendenbildung.

Wenn man solche Zahlen sieht, fragt man sich, ob wir in Deutschland besonders vorsichtig sind. Wie sieht das in anderen Ländern aus?

Wir haben sehr gute Vergleichszahlen aus Europa, USA und China. Innerhalb von Europa können wir feststellen, dass man hier in Deutschland vorsichtiger ist als in anderen Ländern. Das hat aber etwas damit zu tun, dass man sich hier anscheinend die Zeit nicht nehmen möchte für die von mir beschriebene Risikobewertung, weil man glaubt, vorher entdeckt werden zu können, egal durch wen. Das können reklamierende Verbraucherinnen und Verbraucher sein, die etwas in Facebook posten und sich wundern, dass zwei Tage lang nichts passiert, obwohl sie

eine Reklamation geschickt haben. Das könnte ein Testinstitut sein, das vorzeitig Ergebnisse veröffentlicht, und dann holt einen die Realität medial ein. Es kann aber auch die Behörde sein, die sagt, wir geben euch die Zeit nicht, auch wenn sie rechtlich zugesichert ist. Da sind wir in Deutschland sehr emotional unterwegs, das muss man ganz deutlich sagen.

Wir sind also eigentlich sehr vorbildlich, vielleicht sogar etwas streberhaft – und das wird letztlich nicht honoriert?

Das Problem ist, dass wir einen Zielkonflikt haben. Wir reden nicht von gesundheitsgefährdenden Produkten, da ist völlig klar, dass der Rückruf so schnell wie möglich erfolgen muss. Wenn es aber darum geht, dass Lebensmittel als nicht mehr akzeptabel eingestuft werden, ohne dass von ihnen eine Gesundheitsgefahr ausgeht, muss man sich meiner Ansicht nach überlegen, ob Verbraucherschutz vor Lebensmittelverschwendung geht oder umgekehrt. Denn aufgrund solcher vielleicht voreiligen Entscheidungen werden tonnenweise Produkte vom Markt genommen, die hätten verzehrt werden können. Und dann werden auch Lebensmittel vernichtet.

Auf der einen Seite wollen wir die Verbraucherinnen und Verbraucher vor einem unsicheren Lebensmittel schützen, auf der anderen Seite werfen wir Lebensmittel weg. Insofern sind wir gar nicht streberhaft, wir sind eher pauschal in der Anwendung der bewerteten Unsicherheit. Viel wichtiger wäre, dass wir uns möglichst schnell valide Ergebnisse besorgen, egal wie, um dann zu sagen, ob die Lebensmittelsicherheit gegeben ist oder nicht.

Was würden Sie denn Unternehmen in einem solchen Fall raten?

Im Fall der Verzehruntüchtigkeit wegen Unsicherheit würden wir raten, sich ein eigenes Bild zu machen von dem, was festgestellt wurde. Also: Behörde findet den Fremdstoff. Oder: Verbraucher reklamiert. Mittels eigener Analyse und gegebenenfalls einer toxikologischen Bewertung, wenn sie sein muss, kann man sich

„ Ein Rückruf interessiert Verbraucherinnen und Verbraucher nach kurzer Zeit nicht mehr. “

Dr. Michael Lendle, AFC

ein eigenes Bild zum Sachverhalt machen. Das nennen wir eine Risikobewertung. Aufgrund dieser Risikobewertung wird das Ganze lebensmittelrechtlich eingeordnet. Das passiert in Deutschland, wenn man das gut macht, binnen ein bis zwei Tagen. Deswegen bin ich manchmal irritiert, wenn Unternehmen diesen Weg nicht gehen, weil sie durch Dritte so unter Druck gesetzt werden, dass sie sich diese Zeit nicht mehr nehmen. Keiner liest eben gern in den Medien, dass er gerade sein Produkt vom Markt nehmen muss.

Also Kommunikation ermöglichen bedeutet für Sie nicht ein Maximum an Kommunikation.

Da gilt der Altherrenspruch: Die Dosis macht das Gift. Kommunikation heißt ja auch, dass man erst einmal intern kommuniziert. Das heißt, man kommuniziert, wir haben einen Hinweis bekommen. Das heißt, noch lange nicht, dass eine gesamte Produktcharge nicht mehr verzehrt werden kann, wenn es ein einmaliger Fall ist. Und dann muss man intern relativ schnell und gut kommunizieren, herausfinden, ob es der oft zitierte Einzelfall ist oder ob es ein systemisches Problem gibt. Dann kann man immer noch die richtige Entscheidung treffen. Ein weiteres Thema ist die Kommunikation mit der Behörde. Das heißt, die Behörde ist aufgrund der Annahme, dass es ein häufiger auftretendes Problem sein könnte, zu informieren. Dann müssen Kunden informiert werden. Wir sind aber immer noch in einer internen Kommunikation. Das muss alles durchdacht werden, bevor ich – gegebenenfalls auch freiwillig – die Öffentlichkeit über die Medien bis hin zum Filialaushang über den Rückruf informiere.

Gibt es nach Ihren Erfahrungen Bereiche, wo wir bei der Lebensmittelsicherheit nachschärfen müssten?

Im Betrieb hängt die Lebensmittelsicherheit von mehreren Faktoren ab: Lieferanten, die genau das liefern, was die Spezifikationen verlangen. Dann kommt es auch nicht zu Abweichungen. Im Unternehmen selbst eine sehr gute Qualitätssicherung. Da sagt unsere Erfahrung, dass Unternehmen heutzutage top aufgestellt sind. Das hängt damit zusammen, dass Standardgeber wie QS oder IFS

sich enorm weiterentwickelt haben. Wenn das System funktioniert, dass das liefernde Unternehmen sich daran hält, was ich vorgegeben habe, und dass ich Wareneingangskontrollen durchführe, dann kann ich mir sicher sein, dass ich nicht nur die gewünschten Qualitäten herstelle, sondern auch sichere Produkte. Nicht zuletzt wird das Qualitätssicherungssystem im Unternehmen auch über die Auditierung durch Qualitätsstandards sichergestellt. Und da sind wir in Deutschland sicherlich vorbildlich. Wenn es dann zu einer Unsicherheit kommt aufgrund eines Fremdkörpereintrags, dann erlangt man auch relativ schnell die Informationen, wie es dazu kommen konnte und wie groß das Ausmaß ist.

Da kommt dann auch das Thema Rückverfolgbarkeit ins Spiel.

Ja, und da können wir doch heute vom Acker beziehungsweise Stall bis auf die Ladentheke eine lückenlose Qualitätssicherung über Standardgeber garantieren. Ich behaupte, dass wir im europäischen Vergleich ganz weit vorn stehen, weil sich die Systeme nach den Anforderungen des Marktes entwickelt haben. Deswegen ist es auch sehr schade, dass man sich dann die ein, zwei, drei Tage Zeit nicht nimmt, um die Sicherheit festzustellen.

Wie viele Rückrufe sind wirklich eine Gesundheitsgefahr und wie viele sind nur vorsichtshalber erfolgt?

Da kann ich mit Zahlen nicht glänzen, aber es sind deutlich mehr Rückrufaktionen, die rein vorsorglich aufgrund einer vermutlich nicht gegebenen Lebensmittelsicherheit erfolgen, als Rückrufaktionen mit einer tatsächlichen Gesundheitsgefahr. Deswegen unterscheiden wir ja auch bei einer Pressemitteilung zu einem Rückruf zwischen einer Warnmeldung aufgrund einer bestehenden Gesundheitsgefahr und einer Verbraucherinformation aufgrund einer nicht gegebenen Lebensmittelsicherheit.

Können Sie feststellen, dass Unternehmen, die Sie kontinuierlich begleiten, solche Fälle eher vermeiden?

Wir haben vor 20 Jahren gesagt: Qualitätsstandards zu



Dr. Michael Lendle berät Unternehmen zum Management und zur Kommunikation.

haben ist wichtig. Es gab aber aus verschiedenen Gründen enorme Abweichungen davon. Wir wussten also: Die Basis ist super, aber die Umsetzung kann Probleme bereiten. Damals wie heute beraten wir anlassbezogen, im Krisenfall, aber auch präventiv. Früher wie heute ist das Schlimmste, was passieren kann, eine mikrobiologische Kontamination oder Fremdkörper, die eine Gesundheitsgefahr darstellen können. Heute ist das große Thema aber das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz. Da betreuen wir die Unternehmen auf die gleiche Weise, denn es ist nicht akzeptabel, wenn zum Beispiel Kinderarbeit bei der Erzeugung oder Herstellung der Produkte eine Rolle gespielt hat. Vor vielen Jahren waren nur wenige Unternehmen tatsächlich daran interessiert, sozial-ökologische Verantwortung zu übernehmen, und heute gibt es hierfür ein Gesetz, das Unternehmen verpflichtet, Verstöße gegen die Menschenrechte entlang eigener Lieferketten weitgehend auszuschließen. Da ist es gut, wenn man vorbereitet ist.

Wenn es dennoch zu Vorfällen kommt, wie lang ist das Gedächtnis von Verbraucherinnen und Verbrauchern wirklich?

Aus der Akzeptanzforschung wissen wir, dass Menschen gefallen wollen und deshalb bei Umfragen entsprechende Antworten geben, etwa wenn es um Tierwohl geht. Wir wissen aber auch, dass das Einkaufsverhalten etwas anderes zeigt. Wenn wir diese Information einmal

umdrehen, dann bedeutet das, dass ein Rückruf, der nicht zu einem Skandal aufgebaut wurde, Verbraucherinnen und Verbraucher nach kurzer Zeit nicht mehr interessiert. Wir haben also so etwas wie eine umgekehrte Akzeptanz.

Sollte es aber so sein, dass Unternehmen ungeschickt kommuniziert und damit die Medien oder NGOs angestachelt haben, zu recherchieren oder zu skandalisieren, dann kann das Markenimage nachhaltig Schaden nehmen und man muss enorm viel zur Wiederherstellung der Reputation investieren.

Wir erleben es in Deutschland zum Glück nicht allzu oft, dass Unternehmen ihre eigene Produktmarke oder ihre Unternehmensmarke riskieren. Die Transparenz macht es eben aus. In der Werbung, aber auch in der Krise. Denn vielleicht gibt es auch diese typisch deutsche Attitüde, die alles hinterfragt und genau wissen will, ob auch das im Produkt drin ist, was draufsteht.

In jeder Krise liegt auch eine Chance – sagt man. Wie kann man den Krisenfall „Rückruf“ auch als Chance nutzen?

Die Chance in der Krise ist, Haltung zu bewahren. Wenn man überführt wurde und dazu eine klare Haltung einnimmt und das, was passiert ist, ob es Tierquälerei war oder Glasbruch oder Etikettenschwindel oder Greenwashing, verständlich erklären kann, wenn man vielleicht sogar Verständnis entwickeln kann, wird man auch gehört. <