



FACTBOOK Lebensmittel- handel 2018

IM DIALOG MIT DEM VERBRAUCHER

Qualität und Sicherheit bedeutet auch: Transparenz und offene Kommunikation mit den Konsumenten.

Text: Dr. Hermann-Josef Nienhoff, QS

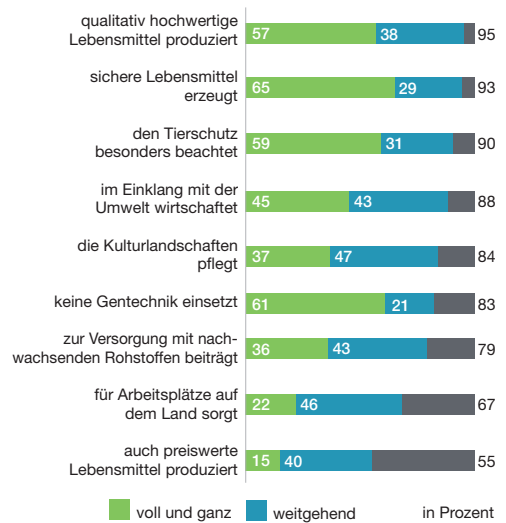
Themen rund um Lebensmittel und ihre Erzeugung sind stets im Fokus der Verbraucher, denn schließlich geht es um ihre Gesundheit und ein gutes Lebensgefühl. Medien und Werbung schaffen ein unüberschaubares Informationsangebot. Hinzu kommen die große Distanz, der fehlende Sachbezug und die zunehmende Ideologisierung von Lebensmitteln. Diese erschweren die Diskussion zusätzlich, und führen zu Verunsicherung und vielfach zu Entrüstung. Für Lebensmittelhersteller und den Handel heißt das, den Spagat zwischen qualitativ hochwertigen, aber auch günstigen Angeboten auf der einen Seite und den gesellschaftlichen Erwartungen auf der anderen Seite zu meistern. Da entscheidet das Vertrauen: Es ist die unverzichtbare Grundlage für Verkauf und für wirtschaftlichen Erfolg.

Qualitätssicherung hilft hier, Zuverlässigkeit und Vertrauensschutz aufzubauen. Und auch dies erfolgt im Spannungsfeld zwischen Ansprüchen und Umsetzbarkeit. Das richtige Maß einzuhalten, Vertrauen aufzubauen und zu rechtfertigen sowie die Umsetzung zu sichern, ist unsere tägliche Herausforderung und Aufgabe. Fragt man die Verbraucher in Deutschland nach ihren Erwartungen, die sie an landwirtschaftliche Erzeuger von Lebensmitteln stellen, führen „Produktion qualitativ hochwertiger Lebensmittel“ sowie „Produktion sicherer Lebensmittel“ die Rangliste

mit 95 bzw. 93 Prozent an (**Grafik 1**). Verbraucher hinterfragen die Entwicklungen in der modernen Landwirtschaft und Ernährungsindustrie kritisch. Sie fordern Information, Rückverfolgbarkeit, Kennzeichnung sowie eine transparente Produktion landwirtschaftlicher Erzeugnisse. Laut DGQ-Verbraucherumfrage "Food-Barometer 2016" können 51 Prozent der Verbraucher die Nahrungsmittelsicherheit nicht einschätzen. 22 Prozent wissen nicht, ob Lebensmittel auf ihre Sicherheit hin geprüft werden und 33 Prozent kennen die Kontrollprozesse und -instanzen nicht. Gleichzeitig verfügen Verbraucher heute über sehr viel mehr Informationen, als sie über-

ERWARTUNGEN AN DIE LANDWIRTSCHAFT Grafik 1

Ich erwarte, dass die Landwirtschaft...



Quelle: TNS Emnid 2014

haupt für sich überprüfen und damit ‚sichern‘ können. Dies kann ins Gegenteil des eigentlich Gewünschten, sprich zur Abstumpfung führen - ein echter Qualitätskiller. Das Gegenmittel dafür ist Vertrauen. Vertrauen hilft, mit zunehmender Alltagskomplexität zurechtzukommen. Genau an diesem Punkt setzt QS an: Im QS-System kann sich jeder auf die Arbeit des anderen verlassen. Dies führt zu Vertrauen innerhalb der Kette, aber auch zu Verbrauchervertrauen.

Mehr Transparenz in der Kommunikation mit dem Verbraucher schafft auch mehr Vertrauen. Die Informationskampagne „QS-live. Initiative Qualitätssicherung“ macht das Engagement der Wirtschaft für sichere Lebensmittel transparent und informiert den Verbraucher über das blaue QS-Prüfzeichen. Gezielt werden verbrauchergerecht Themen rund um Lebensmittelsicherheit, Hygiene und kontrollierte Qualität bei der Produktion und Vermarktung von Fleisch, Obst und Gemüse vermittelt. Die Kampagne soll das Vertrauen in die mit dem QS-Prüfzeichen gekennzeichneten Lebensmittel stärken und Verbrauchern, Medien und anderen Wirtschaftsbeiträglichen den Mehrwert der stufenübergreifenden Qualitätssicherung aufzeigen.

Wie werden Rinder, Schweine und Geflügel heute gefüttert und gehalten? Welche Anforderungen stellt QS an fleischverarbeitende Betriebe in punkto Hygiene und Lebensmittelsicherheit? Dieses und viele andere Fragen beantworten die QS-live-Qualitätsbotschafter. Stellvertretend für mehr als 140.000 QS-Systempartner geben sie Einblicke in ihren Betriebsalltag und berichten über ihren ganz persönlichen Einsatz.

Im Supermarkt können unsere Qualitätsbotschafter ihre Kunden nicht nur beim Einkauf beraten, sondern ihnen auch praktische Tipps zur richtigen Lagerung und Zubereitung von Fleisch, Obst und Gemüse geben. QS-live Botschafterin Maria Szeja gibt als Deutschlands Beste Nachwuchskraft im Handel 2016/17 ihr Wissen zum QS-Prüfzeichen weiter. Flankiert wird sie von Frischespezialistin Katja Seidel, die ihr Fachwissen in punkto Qualitätssicherung bei frischen Lebensmitteln an der Fleisch-Bedientheke und in der Obst- und Gemüseabteilung einsetzt.

Verändertes Konsumentenverhalten

Der Verbraucher von heute ist in seinem Alltag mit einem enormen Zeitdruck konfrontiert. Außerdem zählen Mobilität und Flexibilität zu seinen täglichen Herausforderungen. Gegessen wird immer häufiger unterwegs, Lebensmittel werden online bestellt. Der Anteil an Verbrauchern, die gelegentlich kochen, ist mit 25 Prozent in den letzten Jahren konstant geblieben. Der Anteil derer, die so gut wie nie selbst kochen, ist dagegen in den letzten zwei Jahren auf 42 Prozent angestiegen. Aufwärmer, Snacker, Rohkostbereiter und Außer-Haus-Esser, das sind die Kochtypen von morgen (Consumer Choice 2015).

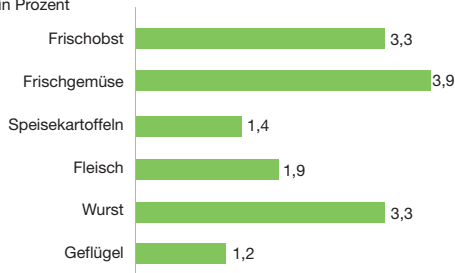
Der Lebensmittelvertrieb über das Internet entwickelt sich rasant. Derzeit hat mit insgesamt 3,9 Prozent Gemüse den höchsten Anteil am Online-Handel mit frischen Lebensmitteln. Bei Frischobst und Wurstwaren liegt der Anteil an privaten Haushalten, die mindestens einmal diese Warengruppe online kauften, bei 3,3 Prozent, Frischfleisch liegt mit 1,9 Prozent auf

Platz 3 (**Grafik 2**). Fast alle Unternehmen des Lebensmitteleinzelhandels betreiben inzwischen Online-Handel bzw. Lieferdienste. Verbindliche Standards für Verpackung, Transport und Kennzeichnung fehlten bislang. Um auch über den Online-Handel Frische, Sicherheit und Qualität von Obst und Gemüse gewährleisten zu können, sind verbindliche Anforderungen aber unerlässlich. Ein besonderes Augenmerk liegt auf der Wareneingangskontrolle, auf den Kennzeichnungsvorschriften und auf dem Retouren- und Reklamationsmanagement. Die größte Herausforderung beim Versand von kühlpflichtigen Lebensmitteln ist die Einhaltung der Kühlkette. Nur mit einer abgestimmten Logistik lässt sich die geforderte Kühlung einhalten. QS bietet seit 2017 den Online-Händlern einen Standard für die Qualitätssicherung und ermöglicht damit Teilnahme am QS-System. Die Anforderungen sind praxisgerecht auf die besonderen Prozesse und kritischen Punkte beim Online-Versand ausgerichtet.

ONLINE-REICHWEITE IN DER FRISCHE

Grafik 2

Käuferreichweite* der Online-Käufe in Deutschland, Okt 15 - Sep 16, in Prozent



* Anteil der privaten Haushalte, die zwischen Okt 15 und Sep 16 mindestens einmal die Warengruppe Online kauften

Quelle: AMI auf Basis GfK-Haushaltpanel

Sichere Convenience-Produkte

Die Nachfrage nach küchenfertigen Obst-, Gemüse- und Salatmischungen steigt ebenfalls stetig. Kaum eine Produktgruppe im Lebensmitteleinzelhandel hat ähnliche hohe Zuwächse zu verzeichnen. Für Erzeuger, Großhändler oder Lebensmittel-Einzelhändler gilt: Die Prozesshygiene sowie die Berücksichtigung der mikrobiologischen Vorgaben sind Grundvoraussetzungen für die Gewährleistung sicherer Lebensmittel. QS unterstützt Unternehmen dabei, ihre Bemühungen um sichere Produktionsprozesse und Produkte zu dokumentieren und nach außen darzustellen. Umfassende Hygienekonzepte sowie strenge Auflagen zu Temperaturführung und Haltbarkeit müssen eingehalten werden, um eine QS-Zertifizierung für Ver- und Bearbeitung zu erhalten. Die Umsetzung eines mikrobiologischen Monitorings gewährleistet dabei die Unbedenklichkeit der Produkte. Für Verbraucher ist das QS-Prüfzeichen gerade im sensiblen Bereich der Fresh-Cut-Produkte ein sichtbarer Qualitätshinweis.

Im Jahr 2014 betrug der Umsatz mit gekühlten Convenience Produkten 1,77 Mrd. Euro und ist damit im Vergleich zu 2010 um 20 Prozent gestiegen. Lebensmittel, die sich einfach und schnell zubereiten lassen, liegen im Trend. QS leistet auch hier einen entscheidenden Beitrag für die Qualitätssicherung. In den vergangenen Monaten ist der Anteil an QS-Produkten im Sortiment der vorgefertigten Lebensmittel gestiegen. Derzeit bieten 24.500 Filialen des Lebensmittel-Einzelhandels Fleisch, Wurst und Schinken sowie jetzt auch verstärkt Convenience Produkte mit dem QS-Prüfzeichen an.