

**Konsumentenvertrauen – Management der
Lebensmittelsicherheit in einem globalen
Unternehmen**

Dr. Roland Stalder
Nestlé

**Lebensmittelsicherheit –
Anspruch, Wirklichkeit, Wahrnehmung**
26. April 2007
Hotel Palace, Berlin

BLL – Jahrestagung am 26. April 2007, Berlin

„Konsumentenvertrauen“ – Management der Lebensmittelsicherheit in einem globalen Unternehmen.

Roland Stalder

Wir haben lange Zeit Qualität als Erfüllung der Konsumentenbedürfnisse definiert. Seit einiger Zeit genügt es nicht mehr, wenn sich Unternehmen nur auf die Bedürfnisse der effektiven und potentiellen Abnehmer richten. Wirtschaftliches Handeln geschieht nicht im luftleeren Raum. Das Handeln von Unternehmungen betrifft die Gesellschaft. Will eine Unternehmung langfristig erfolgreich sein, so hat sie sich der Auswirkungen ihrer Handlungen bewusst zu sein. Nur wenn ein Unternehmen das Vertrauen der Kunden und Konsumenten und auch der nur mittelbar betroffenen Gruppen besitzt, wird es sich längerfristig durchsetzen können. Dies gilt im besonderen Masse für die Unternehmen der Lebensmittelwirtschaft. Lebensmittel sind nicht einfach Konsumgüter, es sind Mittel zum Leben, mit starken emotionellen und traditionellen Qualitäten befrachtet. Vertrauen in die Qualität der Lebensmittel, Vertrauen in die Lebensmittelwirtschaft sind die Schlüssel zum längerfristigen Erfolg unserer Branche.

Versetzen wir uns doch einmal in die Lage eines Verbrauchers. Einerseits lobt die Lebensmittelindustrie die Qualitäten Ihrer Produkte aus und kommuniziert ihren gesundheitlichen Nutzen. Andererseits werden wir ständig mit schlechten Nachrichten über Lebensmittelqualität und Lebensmittelsicherheit konfrontiert. Die starken Veränderungen im Lebensmittelmarkt verunsichern uns. Wir kaufen unsere Lebensmittel nur zum kleinen Teil auf dem Markt von den Direkterzeugern. Die Produkte oder die Rohstoffe die zu ihrer Herstellung dienen kommen von weit her, von Ländern die wir zwar gerne im Urlaub besuchen in deren Produzenten wir oft weniger Vertrauen haben als in die lokale.

Wir, die Lebensmittelindustrie und die ganze Lebensmittelwirtschaft sind stolz darauf, dass Lebensmittel noch nie sicherer und besser kontrolliert waren als heute. Die Behörden sind stolz auf die

moderne / strenge Lebensmittelgesetzgebung und deren Vollzug. Trotzdem, besteht eine Vertrauenslücke und wir müssen alles daran setzen diese Lücke zu schließen. Vertrauen kauft man nicht, Vertrauen wird erworben; aufgebaut und erworben durch langjährige, glaubwürdige Arbeit und Verhalten. In erster Linie ist die Lebensmittelwirtschaft gefordert Vertrauen zu schaffen, allerdings nicht nur, auch die Wissenschaft, Behörden und die Medien müssen ihren Beitrag dazu leisten.

Einige Beispiele sollen zeigen, wie leichtfertig zum Teil mit Informationen über die Lebensmittelsicherheit umgegangen wird. Im ersten Beispiel geht es um die Fruktose.

Fruchtzucker oder Fructose kommt in der Nahrung, vor allem in Früchten und Honig vor. Er ist auch Bestandteil des normalen Zuckers, welcher im Darm in Glukose und Fruktose gespalten wird. Fruktose ist ebenfalls in größeren Mengen in Fruktose-angereichertem Sirup aus Maisstärke enthalten. Fruktose ist süßer als Kristallzucker. Sie wird unabhängig vom Insulin verstoffwechselt und wird deshalb auch zum Süßen von diätetischen Lebensmittels verwendet.

Fruktose ist in die Schlagzeilen gekommen weil Studien an Menschen und an Tieren darauf hinweisen, dass hoher Fruktosekonsum Gewicht, Fettstoffwechsel und Bluthochdruck ungünstig beeinflussen könnte. Die Kombination dieser Faktoren wird auch als metabolisches Syndrom bezeichnet. Die Mediziner diskutieren wieweit Personen, die an Übergewicht oder anderen Auswirkungen des metabolischen Syndroms leiden den Fruktosekonsum einschränken sollten.

Wir erwarten von der Wissenschaft, dass sie Fakten erarbeitet, welche es den Behörden und der Industrie erlauben die notwendigen Entscheidungen zu treffen und eventuell dem Konsumenten die Wahl der Lebensmittel erleichtert. Wie glaubwürdig ist ein Wissenschaftler, welcher seine Studie über Fruktose dahingehend kommentiert dass Fruktose aus Limonaden schädlich, diejenige aus Früchten jedoch unbedenklich sei (J.C. Laguna in seinem Kommentar über seine Arbeit publiziert in Hepatology 45, Seite 778, 2007)?

Ein Liter Apfelsaft enthält etwa 80 Gramm Zucker, davon etwa 60 Gramm Fruktose. Der Fruktosegehalt von Limonaden und anderen Getränken liegt in der gleichen Größenordnung. Fruktose aus Früchten und aus Stärkesirup ist chemisch identisch und verhält sich in unserem Körper gleich. Die Aussage, dass Fruktose aus Limonaden schädlicher sei als die aus Obstsaften ist wissenschaftlich nicht haltbar, und Forscher welche Spekulationen darüber anstellen sind nicht glaubwürdig und üben einen billigen Populismus. Solch oberflächliche und unhaltbare Aussagen werden dann von der Presse unbesehen übernommen und liefern Schlagzeilen, welche die Konsumenten verunsichern und überhaupt nichts zur Lebensmittelsicherheit beitragen.

Im zweiten Beispiel geht es um das Cumarin im Zimt. Im Spätherbst 2006 konnten wir in einer Mitteilung des Schweizerischen Bundesamtes für Gesundheit folgendes lesen:

„In Deutschland wurden in Kontrollen von Zimtgebäck zum Teil erhebliche Mengen an Cumarin gefunden. Diese Substanz kann bei besonders empfindlichen Menschen (z.B. Kindern) zu Leberentzündungen führen. Das Bundesamt für Gesundheit hat die Situation in der Schweiz abgeklärt und die Vollzugsorgane angewiesen, Lebensmittel mit zu hohem Cumarinegehalt vom Markt zu nehmen.

Das Amt kommt zum Schluss, dass einerseits der Zimt für den Privatgebrauch unbedenklich sei und dass die Ernährungsweise auch in Hinblick auf die Vorweihnachtszeit auf Grund der aktuellen Erkenntnisse nicht umgestellt werden muss. Es gibt dann noch Ratschläge, dass Kinder pro Tag nur eine Portion zimthaltiger Lebensmittel essen sollten (4 Zimtsterne, 1 kleiner Lebkuchen, + 1 Teller zimthaltiges Muesli).

Für industriell gefertigte Lebensmittel sollen die in Deutschland erarbeiteten maximal zulässigen Gehalte an Cumarin zur Beurteilung der Produkte herangezogen werden.“ Das Amt fährt weiter „Industriell hergestellte Lebensmittel werden kontrolliert und gemäß der neuen Risikoeinschätzung bewertet. Lebensmittel, welche zu hohe Gehalte aufweisen, werden vom Markt genommen.“

Es soll hier nicht die von den Behörden durchgeführte gesundheitliche und lebensmittelrechtliche Beurteilung diskutiert werden, obwohl einige Elemente durchaus hinterfragt werden könnten. Es soll hier nur die Problematik überstürzter Aktionen angesprochen werden. Zimt wird seit Jahrhunderten als Gewürz verwendet ohne dass irgendwelche gesundheitlichen Nebenwirkungen bekannt geworden sind (ich spreche hier nur über die Verwendung von Zimt als Gewürz). Seit 1988 besteht ein Grenzwert für Cumarin in Aromastoffen. In Deutschland wird im Juni 2006 das BfR Gutachten veröffentlicht. Darauf folgten Krisensitzungen, sensationell aufgemachte Presseartikel und ein hektischer Aktivismus, welche weder der objektiven Information des Konsumenten dienlich waren noch irgendwelche positiven Konsequenzen für die Gesundheit der Konsumenten hatte. Die vielleicht notwendigen Maßnahmen hätten in einer geplanten, konzentrierten Aktion der Industrie mit den Behörden durchgeführt werden können.

In der vorher zitierten Mitteilung wird suggeriert, dass industriell gefertigte Lebensmittel schädlicher seien, als zimthaltiges Gebäck, welches zu hause hergestellt wird. Solch ungerechtfertigte Aussagen tragen zur Verunsicherung des Konsumenten bei.

Die moderne Analytik liefert uns immer mehr detaillierte Kenntnisse über die natürlichen Inhaltsstoffe von Lebensmitteln. Alle Inhaltsstoffe sind toxisch in einer bestimmten Dosierung. Von den Meisten kennen wir die Wirkung nicht. Wir müssen lernen mit neuen Erkenntnissen umzugehen und dann Maßnahmen treffen, wenn es die wissenschaftlichen Fakten erfordern. Was wir brauchen, das sind Experten, welche klare sachliche Sicherheitsbewertungen vornehmen können und Behörden und Industrie, welche mit kühlem Kopf die notwendigen Maßnahmen treffen.

Die wirklichen Probleme der Lebensmittelsicherheit liegen kaum in der gesundheitlichen Bedenklichkeit einiger Inhaltsstoffe. Wir dürfen nie vergessen, dass während einer 4-stündigen Sitzung einer Kommission die über das Cumarin berät in Deutschland 20 Personen an Salmonellose

erkranken. Die wichtigsten Probleme der Lebensmittelsicherheit liegen immer noch in den Bereichen der Mikrobiologie inklusive der Schimmelpilze und deren Toxine.

Kommen wir jetzt zur Glaubwürdigkeit der Medien, welche im Informationszeitalter eine große Rolle spielen. Sie haben die wichtige Aufgabe nicht nur den Konsumenten objektiv über die Lebensmittel und eventuelle Gefahren zu informieren sondern auch der Lebensmittelwirtschaft und den Behörden auf die Finger zu schauen und eventuelle Missstände aufzudecken.

Leider werden die Medien dieser Verantwortung oft nicht gerecht. Sie suchen die Sensation, den Skandal und gehen dabei mit den Fakten oft sehr liederlich um. Dazu ein Beispiel aus Belgien. Vor einigen Wochen entdeckte ein holländische Laboratorium, dass eine Charge von Vitamin A aus China mikrobiologisch verunreinigt war. Solch eine Nachricht interessiert natürlich kaum jemanden. Was machte der Journalist aus dieser banalen Mitteilung? Er erzählt die Geschichte von Lebensmitteln, im speziellen Säuglingsnahrung, denen Vitamin A zugesetzt wird und suggeriert dem Zuschauer, dass diese auch mikrobiologisch verunreinigt seien. Im Bildhintergrund steht Säuglingsnahrung von verschiedenen Herstellern. Es kam den Journalisten nicht in den Sinn zu recherchieren ob diese auch wirklich Vitamin A aus China verwenden. Tatsache ist, dass die Hersteller von Säuglingsnahrung das Vitamin A aus Europa beziehen.

Für die Lebensmittelindustrie gilt eine Sorgfaltspflicht, warum sollte eine solche nicht auch für die Medien gelten?

Kommen wir jetzt noch zum letzten Punkt, der Verantwortung der Industrie. Sie ist auch nicht völlig unschuldig am mangelnden Vertrauen der Konsumenten. Die Auslobung der gesundheitlichen Wirkung von Lebensmitteln wird manchmal übertrieben und nicht mit der gebotenen Sorgfalt wissenschaftlich untermauert. Ich möchte hier nicht auf das Marketing eingehen, sondern mich auf das Qualitätsmanagement und im speziellen auf die Lebensmittelsicherheit beschränken.

Erfolgreiches Management der Lebensmittelsicherheit erfordert die Kontrolle der gesamten Nahrungskette, angefangen mit der Landwirtschaft und deren Zulieferern über die Lebensmittelverarbeiter hin bis zum Handel und Verbraucher. In einer globalisierten Wirtschaft müssen vergleichbare Standards in allen Ländern angewandt werden. Heute existieren viele unternehmens- oder branchenspezifische Checklisten and Zertifizierungsstandards. Diese Vielfalt verursacht nicht nur denjenigen Betrieben Kopfzerbrechen, welche verschiedene Systeme einführen und zertifizieren müssen. Sie trägt auch kaum zur Vertrauensbildung beim Konsumenten bei.

Der neu eingeführte Standard ISO 22000 gibt uns jetzt die Gelegenheit diese verschiedenen Systeme zu harmonisieren. Dieser Standard ist auch deshalb interessant, weil er für alle Stufen der Lebensmittelkette gilt. Und deshalb auch die Lieferanten und die Kunden in das Sicherheitsmanagementsystem einbezieht.

Letztes Jahr haben wir bei Nestlé unser Qualitätssicherungssystem neu überdenkt und überarbeitet. Die Zufriedenheit und das Vertrauen der Verbraucher zu gewinnen und zu bewahren, ist unser höchstes Ziel.

Wir haben beschlossen ein einheitliches System für das Qualitätsmanagement basierend auf den Standards ISO 22000 und ISO 9001 in sämtlichen Unternehmensbereichen einzuführen. Die ISO 22000 liefert das System zu Management der Lebensmittelsicherheit, die ISO9001:2000 das System für das Qualitätsmanagement. Das Management System für die Lebensmittelsicherheit muss in allen Werken zertifiziert werden. Damit möchten wir folgende Ziele erreichen:

- Kundenorientierte Organisation
- Ein klar definiertes Management der Qualitäts-relevanten Prozesse
- Ausrichtung des Qualitätsmanagements auf den kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- Ein einheitliches System für das Management der Lebensmittelsicherheit
- Die Verifizierung durch unabhängige Organismen
- Eine klare eindeutige Kommunikation mit Kunden, Behörden und Investoren

Der Standard ISO 22000 bezieht das obere Management wesentlich stärker in das Qualitätsmanagement ein dessen Aufgabe es ist, zusammen mit den Prozessverantwortlichen Prozessziele zu definieren. Dabei ist wichtig, dass beides, ergebnisorientierte und verhaltensorientierte Ziele vereinbart werden. Die Leistung und Ergebnisse werden durch Kennzahlen gemessen, wobei darauf zu achten ist, dass alle Beteiligten kontinuierlich über die aktuelle Leistung informiert sind.

In einem zweiten Schritt werden wir mit unseren Zulieferern und Partnern zusammen arbeiten, damit diese äquivalente Systeme einführen. Nur so können wir das Vertrauen welches die Konsumenten in unsere Produkte haben weiter ausbauen.

Neue Fragen zur Lebensmittelsicherheit, welche die Forschung aufwirft müssen zusammen mit den Behörden zügig angepackt und gelöst werden. Die Grundlage dazu sind wissenschaftlich erhärtete Daten und faktuelle Kommunikation. An die Medien geht die Aufforderung sich dieser anzuschließen.

Konsumenten haben ein legitimes Interesse am Verhalten sowie an den Überzeugungen und Handlungen eines Unternehmens. Das Vertrauen der Konsumenten in die Lebensmittelwirtschaft, in die Lebensmittelindustrie und deren Produkte kann nur dann verbessert werden, wenn alle Akteure ihren Beitrag dazu leisten. Es verlangt Verantwortung der Wissenschaft ihre Ergebnisse objektiv zu interpretieren, es verlangt entschiedenes und überlegtes Handeln der Behörden, verantwortungsvolle Berichterstattung der Medien und transparente Produktion der Lebensmittel.