



DIPLOMARBEIT

Titel der Diplomarbeit

„Lebensmittelskandale: Eine qualitative Studie
darüber, wie der Einzelhandel mit ihnen umgeht.“

Verfasserin

Helena Vadlejch

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften

(Mag. rer.soc.oec.)

Wien, April 2012

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 121

Studienrichtung lt. Studienblatt: Diplomstudium Soziologie (sozial-/wirtschaftsw.Stud.)

Betreuerin / Betreuer: Univ.-Prof. Dr. Marina Fischer-Kowalski

“Food scandals – a qualitative study on how retailers deal with them”

ABSTRACT

This paper addresses the question of how retailers deal with food scandals on a retail scale level. Food scandals have been present in our lives for over 100 years now and have increased dramatically since the 1970ies. Several studies have already addressed the question of how customers react to food scandals. No study so far has, however, looked at the retail side of such scandals.

In order to illuminate this aspect the present paper first gives an overview of scandals as such and then addresses food scandals as a frequent phenomenon of the industrialized world in which food goes through a lot of stages and often travels hundreds of miles until it is finally placed into the shelves in super markets.

The question of food scandals and how retailers deal with them is then also addressed in an empirical study. In this study, twelve supervisors of retail branches of supermarket chains as well as a quality manager of a super market and a representative of the Viennese *Marktamt* (authority responsible for the checking of food stuffs) were interviewed. The results of the interviews showed that the 14 persons interviewed pretty much agreed on all aspects concerning food scandals (often too much negative press, often wrong information in the media, good checking system of food stuffs in Austria, speedy flow of information within the company, speedy reaction on a retail level to food scandals, partly unpredictable reaction of the customers, etc.).

„Lebensmittelskandale: Eine qualitative Studie darüber, wie der Einzelhandel mit ihnen umgeht.“

KURZFASSUNG

Die vorliegende Arbeit widmet sich der Frage, wie der Lebensmitteleinzelhandel und hier allen voran Filialleiter, mit Lebensmittelskandalen umgehen. Seit über 100 Jahren begleiten uns Lebensmittelskandale. Besonders seit den 1970 Jahren wird in den Medien darüber verstärkt berichtet. Studien haben bisher immer nur die KonsumentInnenseite von Lebensmittelskandalen behandelt. Die Seite des Einzelhandels ist bisher weitgehend unberücksichtigt geblieben.

Um diesen Aspekt eingehender zu betrachten, wird in der vorliegenden Arbeit zunächst ein Überblick über das Phänomen „Skandal“ an sich gegeben. Danach wird der Lebensmittelskandal als solcher genauer beleuchtet, da es in unserer industrialisierten Welt, in der Lebensmittel viele Stufen durchlaufen und oft tausende von Kilometern reisen, bis sie im Regal landen, immer wieder zu Lebensmittelskandalen kommt.

Die Frage wie der Lebensmitteleinzelhandel und hier allen voran Filialleiter mit Lebensmittelskandalen umgeht wird im Anschluss an den Literaturteil in einer empirischen Studie erhoben. Dazu wurden 12 FilialleiterInnen, ein Qualitätsmanager eines Supermarktes und ein Vertreter des Wiener Marktamtes in Bezug auf den Umgang des Lebensmitteleinzelhandels mit Lebensmittelskandalen befragt. Die Ergebnisse haben gezeigt, dass sich die befragten Experten in Bezug auf die meisten Aspekte bei Lebensmittelskandalen einig sind. Angegeben wurde ein häufig zu negativer Umgang mit Lebensmittelskandalen seitens der Medien (Falschmeldungen, Übertreibungen), ein sehr gutes Qualitätsüberprüfungssystem von Lebensmittel auf Einzelhandelsebene, ein schneller Informationsfluss innerhalb der Firma, überaus rasche Reaktionen des Einzelhandels auf Meldungen von bedenklichen Lebensmitteln (sofortige Entfernung der fraglichen Produkte), teilweise unvorhersehbare Reaktionen der KonsumentInnen, etc.

Danksagung

Ein großes Dankeschön möchte ich an die Unternehmen aussprechen, die diese Arbeit durch ihre Zustimmung zu den Expertengesprächen erst ermöglicht haben. Auch den Experten selbst, die sich die Zeit genommen haben, um mit mir zu sprechen, gilt mein Dank. Ohne sie wäre diese Arbeit nicht möglich gewesen.

Meinen Dank möchte ich auch meiner Diplomarbeitsbetreuerin, Frau Univ.-Prof. Dr. Marina Fischer Kowalski für ihre kompetente Betreuung aussprechen. Sie hat die Dinge auf den Punkt gebracht und hat mich davor bewahrt hat, mich im Universum der Möglichkeiten zu verlieren.

Einen herzlichen Dank verdient mein Lebenspartner Franz Rumpler, der mich in der gesamten Studienzeit begleitet hat, sehr viel Verständnis aufgebracht hat und mich immer wieder motiviert hat durchzuhalten. Weitere Motivationsschübe habe ich auch Elisabeth Schitzhofer, meiner Studienkollegin, zu verdanken und meinen Arbeitskollegen und Freunden. Ohne das große Verständnis meines Arbeitgebers, der mir die Bildungskarenz ermöglichte, wäre mein Abschluss auch nicht so schnell vorangegangen, daher möchte ich auch diesem Unternehmen und den dahinter stehenden Personen danken.

Doch ein besonderes Lob möchte ich an mich selbst richten, auch wenn es einigen komisch erscheinen mag, denn es hat sehr viel Kraft, Disziplin und Verzicht gekostet, dieses Studium in der Zeit abzuschließen bevor man zwangsmäßig umgestellt wird auf den neuen Studienplan und zusätzliche Jahre an der Universität verbleiben muss. Da ich schon meine Matura in der Abendschule für Berufstätige gemacht habe, das Studium ebenfalls nebenberuflich absolviert habe - und man kann nicht sagen, dass das Studium für Berufstätige günstig ausgerichtet ist -, bin ich glücklich diesen Lebensabschnitt gemeistert zu haben.

Ich möchte diese Arbeit all jenen, die mich während dieser harten Zeit unterstützt und an mich geglaubt haben und meinen Eltern widmen!

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	7
1.1	Allgemeine Vorbemerkungen	7
1.2	Forschungsfrage	8
1.3	Struktur der Arbeit	9
2	Skandale	11
2.1	Begriffseingrenzung „Skandal“	11
2.2	Skandale als Spiegel der Gesellschaft	13
2.3	Verlaufsformen von Skandalen	15
2.3.1	Voraussetzungen für Skandale	15
2.3.2	Normverstöße und Werteverletzungen als Auslöser für Skandale	15
2.3.3	Empörung als Folge von Normverletzungen	16
2.3.4	Prozess und Dynamik von Skandalen	17
2.3.5	Schadenswahrnehmung bei Skandalen	18
2.3.6	Information der Öffentlichkeit - Mehrheitsbildung	20
2.3.7	Katharsis und „Moral der Geschichte“	20
2.4	Beteiligte am Skandalgeschehen	21
2.4.1	Öffentlichkeit – Gesellschaft und Medien	21
2.4.2	Skandalisierte	24
2.5	Funktionen von Skandalen	25
3	Lebensmittelskandale	28
3.1	Begriffseingrenzung	28
3.2	Lebensmittelindustrie	29
3.3	Lebensmittelkontaminationen	31
3.4	Chronologie der Lebensmittelskandale	32
3.5	Kontrollmechanismen	39
3.5.1	AGES	40
3.5.2	RASFF – Rapid Alert System for Food and Feed	41
3.5.3	System der Lebensmittelkontrolle in Österreich	42

3.5.4	Sorgfaltspflicht	44
3.6	Krisenmanagement	45
3.7	Verhalten der KonsumentInnen bei Lebensmittelskandalen	49
4	Empirie - Vorgehensweise	53
4.1	Erhebungsmethode - Experteninterviews	53
4.2	Auswertungsmethode	55
4.3	InterviewpartnerInnen	56
4.3.1	Stichprobe FilialleiterInnen	57
4.3.2	Die InterviewpartnerInnen und die dahinterstehenden Personen.....	59
4.4	Ergebnisse der Expertengespräche	60
4.4.1	Qualitätsmanager	61
4.4.1.1	Resümee - Qualitätsmanager.....	67
4.4.2	Filialleiter.....	68
4.4.2.1	Resümee - Filialleiter.....	88
4.4.3	Fachmann des Marktamtes	93
4.4.3.1	Resümee - Fachmann des Marktamtes	102
5	Schlusswort	105
6	Literatur	110
7	Anhang	114
7.1	Interviewleitfaden - Qualitätsmanager.....	114
7.2	Interviewleitfaden - Filialleiter	115
7.3	Interviewleitfaden - Filialleiter gekürzte Fassung	117
7.4	Interviewleitfaden - Marktamt	118

Tabellenverzeichnis:

Tabelle 1.: Wahrnehmung des Risikos.....	19
Tabelle 2.: AGES – öffentliche Warenrückrufe.....	41

Abbildungsverzeichnis

Abb.1.: Phasen eines Skandals.....	17
Abb. 2.: Basis der Warnungen.....	42
Abb. 3.: System der Lebensmittelkontrolle in Österreich	43
Abb. 4.: Aspekte von Lebensmittelskandalen.....	88

1 Einleitung

1.1 Allgemeine Vorbemerkungen

Skandale scheinen in jedem öffentlichen Bereich stattfinden zu können, im Sport (wenn es zum Beispiel zu Dopingskandalen kommt), in der Politik (wenn Spendenskandale, Korruptionsskandale publik werden), in der Umwelt (Atommüll, Ölteppiche, etc.) in der Glamourwelt. Die Palette ist sehr vielfältig und endlos erscheinend. Mein Schwerpunkt in diese Arbeit ist auf Lebensmittelskandalen gelegt. Konkret widme ich mich in der vorliegenden Arbeit dem Thema „Lebensmittelskandale in der Lebensmittelindustrie“, denn dieses Thema verliert nie an Aktualität - es vergeht kein Jahr ohne einen Lebensmittelskandal. So war der letzte größere Lebensmittelskandal in Österreich im Sommer 2011 EHEC, davor machten Dioxin-verseuchte Lebensmittel Schlagzeilen, noch weiter zurück liegen die Listerien in Milchprodukten und unvergessen bleibt auch der BSE-Skandal in den 1990ern.

Da Lebensmittel für Menschen eine lebensnotwendige Ressource sind und Lebensmittelskandale eine Gefährdung für diese darstellen, ist es unumgänglich für den KonsumentInnen sich mit diesem Thema im Laufe seines Lebens zu beschäftigen. Denn nur wenigen Menschen in westlichen Industrieländern ist es möglich, sich aus ihrer eigenen Produktion zu ernähren und daher die Gewissheit zu haben, dass die Lebensmittel, die sie konsumieren, auch tatsächlich einwandfrei hergestellt wurden. Ebenso ist es für die wenigsten Menschen möglich auf Lebensmittel ganz zu verzichten und eventuell auf Lichtnahrung umzusteigen - Lebensmittel bleiben überlebensnotwendig.

Persönlich beschäftige ich mich immer wieder kritisch mit der Qualität von Lebensmitteln, den unterschiedlichen Ernährungsweisen des Menschen und dem breiten Spektrum an Gebieten, die mit Lebensmitteln verbunden sind (Lebensmittelherstellung, Gesunderhaltung durch ausgewogene Ernährung etc.). Als Soziologin interessieren mich darüber hinaus auch die

Mechanismen und Wirkungen, die bei Lebensmittelskandalen zu tragen kommen. Ein derartiger Mechanismus ist die Reaktion von Filialleitern im Einzelhandel auf Lebensmittelskandale und der Umgang mit diesen, für sie manchmal Katastrophen-ähnlichen Ereignissen. Daraus ergibt sich meine Forschungsfrage:

1.2 Forschungsfrage

Der Fokus der vorliegenden Arbeit liegt auf der Frage, welche Sicht Filialleiter von der Art und Weise haben, wie der Lebensmitteleinzelhandel mit Lebensmittelskandalen in der Lebensmittelindustrie umgeht. Immer wieder kommt es zu Meldungen von Lebensmittelskandalen in den Massenmedien. Soziologen konzentrieren sich allerdings weitestgehend auf das Verhalten der KonsumentInnen im Fall solcher Skandale. Daher finden sich auch Studien zu diesem Thema aus KonsumentInnensicht. Der Lebensmittelhandel bzw. die Sicht der darin Involvierten wurde bei diesen Untersuchungen jedoch noch nie berücksichtigt. Diese ist aber ebenfalls ein relevanter Faktor im Skandalprozess. Allerdings hat sich, wie in Abschnitt 4.1 noch genauer dargestellt werden wird, herausgestellt, dass man als „Forschende/r“ hier kaum einen Zugang zu diesem Untersuchungsfeld zu findet. Dies liegt möglicherweise an der Sensibilität des Themas, da die Unternehmen befürchten, dass Informationen nicht objektiv verwendet werden und ihnen schaden könnten. Oder aber es gibt tatsächlich Zustände in Unternehmen, die besorgniserregend sind. Ein weiterer Grund könnte auch sein, dass Unternehmen keine Zeit für derartige Erhebungen aufwenden möchten, denn zumeist gilt die Prämisse „Zeit ist Geld“.

Des Weiteren gibt es zwar Untersuchungen über die Abläufe einzelner Unternehmen während eines Lebensmittelskandals oder einer derartigen Krise, aber auch hier existieren kaum Veröffentlichungen beziehungsweise behandeln diese nur die verallgemeinerten wirtschaftlichen Auswirkungen. Weiters sind diese Veröffentlichungen inhaltlich nicht sehr ausgiebig.

Umfangreiche detaillierte Berichte bleiben zumeist ein Betriebsgeheimnis und sind in der Regel nicht öffentlich zugänglich.

Ich möchte meinen Fokus deshalb auf den Lebensmittelhandel legen, denn zumeist ist dieser von jedem Lebensmittelskandal betroffen. Lebensmittelproduzenten sind nicht von jedem Lebensmittelskandal betroffen, da die Produzenten aus der jeweiligen anderen Branche – wenn sie zum Beispiel nur tierische Produkte produzieren und gerade ein pflanzliches Produkt betroffen ist – verschont bleiben. Anders der Lebensmittelhandel: dieser ist in jedem Fall betroffen ohne aber in der Regel ein Verursacher der Kontamination zu sein.

Da eine Untersuchung des gesamten Lebensmittelhandels einen nicht zu bewältigenden Zeitaufwand bedeutet hätte, habe ich meinen Forschungsbereich eingegrenzt und entschied ich mich, Filialleiter zu interviewen, denn diese sind für mich einen Schnittpunkt zwischen dem Handel und dem KonsumentInnen. Außerdem können Filialleiter schon auf eine langjährige Erfahrung im Lebensmittelhandel zurückblicken.

1.3 Struktur der Arbeit

Nach der Einleitung in Kapitel 1 beschäftigt sich Kapitel 2 mit dem Phänomen des Skandals. Zunächst wird eine Begriffseingrenzung vorgenommen. Im darauffolgenden Abschnitt wird die Tatsache thematisiert, dass Skandale als Spiegel der Gesellschaft fungieren. Der dritte Abschnitt widmet sich den Verlaufsformen von Skandalen. Zunächst werden die Voraussetzungen für Skandale thematisiert, danach wird auf Normverstöße und Werteverletzungen als Auslöser für Skandale eingegangen. Der Empörung als Folge von Normverletzungen ist ein weiterer Abschnitt gewidmet. Auch der Prozess und die Dynamik von Skandalen werden thematisiert. Darüber hinaus wird auch die Schadenswahrnehmung von Skandalen behandelt. Dass die Information der Öffentlichkeit bei Skandalen wichtig ist, wird ebenfalls dargestellt. Schließlich wird auch beschrieben, dass Skandale meist eine reinigende Wirkung haben und in vielen Fällen auch

eine sogenannte „Moral der Geschichte“ aus ihnen hervorgeht. Nach diesem großen Abschnitt der Verlaufsform von Skandalen gilt der nächste Abschnitt den Beteiligten am Skandal, die sich zum einen aus der Öffentlichkeit und zum anderen aus den Skandalisierten zusammensetzen. Im letzten Abschnitt dieses Kapitels werden die Funktionen von Skandalen thematisiert.

Kapitel 3 ist den Lebensmittelskandalen gewidmet. Wiederum erfolgt zunächst eine Begriffseingrenzung. Danach wird auf die Lebensmittelindustrie näher eingegangen, da es erst aufgrund industriell gefertigter Nahrungsmittel zu Lebensmittelskandalen gekommen ist. Im dritten Abschnitt wird besprochen, zu welcher Art von Kontaminationen bei Lebensmitteln es kommen kann. Im vierten Abschnitt wird ein Überblick über die wichtigsten Lebensmittelskandale der letzten einhundert Jahre gegeben. Der fünfte Abschnitt ist Kontrollmechanismen gewidmet, die Lebensmittelskandale soweit wie möglich verhindern sollen. Sollte es dennoch zu Lebensmittelskandalen kommen, so ist ein entsprechendes Krisenmanagement nötig. Diese Thematik wird daher im sechsten Abschnitt dieses Kapitels beschrieben. Schließlich ist auch das Verhalten von Konsumenten bei Lebensmittelskandalen wesentlich. Dieser Thematik ist daher der letzte Abschnitt von Kapitel 3 gewidmet.

Kapitel 4 stellt den empirischen Teil der vorliegenden Arbeit dar. Zunächst werden in den ersten drei Abschnitten Erhebungsmethode, Auswertungsmethode und InterviewpartnerInnen beschrieben. Im vierten und umfassendsten Abschnitt von Kapitel 4 werden die Ergebnisse der Erhebung präsentiert. Die Arbeit schließt mit einem Schlusswort in Kapitel 5, in dem auch die Forschungsfrage beantwortet wird.

2 Skandale

In ihrer Einleitung zu dem Werk „Anatomie des politischen Skandals“ halten Ebbighausen und Neckel fest, dass wir in skandalträchtigen Zeiten leben würden und dass sich Skandale im öffentlichen Bewusstsein längst festgesetzt hätten (vgl. Ebbighaus und Neckel 1989: 7). Hondrich (1989) spricht sogar davon, dass sämtliche westliche Gesellschaften mit steigender Tendenz von Skandalen heimgesucht würden. Gerade Österreich, so der Autor, sei eine Skandalrepublik par excellence (vgl. Hondrich 1989: 575).

Das vorliegende Kapitel ist daher dem Skandal als solchem gewidmet, der hier einer genaueren Betrachtung unterzogen wird. Eine der bedeutendsten Fragen wird hier daher sein, warum einige Missstände zu Skandalen führen, während das bei anderen nicht der Fall ist. Weitere Fragen werden sein: Welche Beteiligten sind erforderlich für einen Skandal und welche Rolle übernehmen diese? Welche Gemeinsamkeiten haben Skandale? Auch die Frage nach dem allgemeinen Verlauf eines Skandals möchte ich hier beantworten. Zunächst erfolgt jedoch eine Begriffseingrenzung des Skandals.

2.1 Begriffseingrenzung „Skandal“

Die Bezeichnung „Skandal“ hat sehr alte Wurzeln und leitet sich aus dem Griechischen ab (Skandalon), das „Ärgernis“, „aufsehererregendes, schockierendes Vorkommnis“ oder auch „Lärm“ bedeuten kann (vgl. Drosdowski et al. 1992, nach Meyer-Hullemann 1999: 82).

Ein Skandal kann überaus facettenreich sein. Im Soziologischen Wörterbuch grenzt Körner den Begriff wie folgt ein:

„(franz. aus lat.), ein öffentlich bekannt gewordenes oder enthülltes Vorkommnis, das infolge der Verletzung allgemein anerkannter Idealwerte, Moralvorstellungen und sozialer Normen durch Angehörige von Eliten und oberer Sozialschichten oder durch bestimmte Institutionen und Organisationen in der

Öffentlichkeit als anstößig, empörend und sanktionsbedürftig verurteilt wird. [...] In der modernen Gesellschaft werden skandalträchtige Vorkommnisse erst durch die enthüllende Berichterstattung von Massenmedien zu aufsehenerregenden Ärgernissen“ (Hillmann 1994: 788f).

Diese Definition enthält bereits eine kurze Beschreibung des Skandalverlaufs (vgl. dazu Abschnitt 2.3.). So wie der Begriff heute verwendet wird, ist dazu festzuhalten, dass Skandale nicht auf die Politik beschränkt sind (vgl. Ebbighaus und Neckel 1989:7). Darüber hinaus geben die Autoren auch zu bedenken, dass Skandale an die *„Existenz einer Öffentlichkeit gebunden sind“* (Ebbighaus und Neckel 1989:11). Meist lösen Skandale heftige „öffentliche Reaktionen aus und ziehen mitunter schwerwiegende Konsequenzen nach sich“ (Ebbighaus und Neckel 1989:11). Hondrich hält fest, dass es sich bei Skandalen um *„Machtkämpfe und –spiele, [um] eigendynamische Prozesse und Inszenierungen, [um] Erscheinungen sozialer Ungleichheit und sozialer Kontrolle“* handelt (Hondrich 1989:575f). Unter Skandal versteht Hondrich folgendes:

- 1) *„Moralische Verfehlungen von hochgestellten Personen und Institutionen*
- 2) *Verbunden mit der Enthüllung dieser Verfehlungen*
- 3) *und mit weithin geteilter Empörung. Man könnte hinzufügen: Gefolgt von einer Moral aus der Geschichte“ (Hondrich 1989: 576).*

In diesem Sinne bezeichnet Hondrich Skandale auch als *„Ausdrucksformen gesellschaftlicher Kultur, denen durch ein Netzwerk von Regeln, also durch kulturelle Normierung im engeren Sinn, Grenzen gezogen werden“* (Hondrich 1989: 576). Zu Punkt 1 in Hondrichs Definition ist festzuhalten, dass bei Lebensmittelskandalen, die ja Gegenstand der vorliegenden Arbeit sind, nicht immer moralische Verfehlungen von Personen oder Institutionen vorliegen. Wie in Kapitel 3 noch näher erläutert werden wird, kommt es auch oft durch mangelnde Kontrolle oder kleine und grobe Fahrlässigkeiten zu Lebensmittelskandalen, d. h. diese geschehen nicht immer bzw. sogar eher weniger oft vorsätzlich. Zu Punkt 2 hält Hondrich fest, dass Gesellschaften einen Bedarf an Enthüllung haben, und zwar an Enthüllung *„ihres Unterlebens“* (Hondrich 1989: 578). *„Skandale sind solche begrenzten Enthüllungen: Stichproben in die Unterwelt der Inoffizialität hinein“* (Hondrich 1989: 578). D. h. die Gesellschaft als solches sorgt für eine

gewisse Skandalkultur. Daher ist der nachfolgende Abschnitt der Thematik gewidmet, inwieweit Skandale als Spiegel der Gesellschaft fungieren.

2.2 Skandale als Spiegel der Gesellschaft

Rolf Ebbighausen und Sieghard Neckel (Ebbighausen und Neckel 1989: 9) schreiben in dem Band „Anatomie des politischen Skandals“, dass *„man sich unter Sozialwissenschaftlern schnell darauf einigen können [wird], daß jeder politische Skandal hinsichtlich seiner Themen, Anlässe, Verlaufsformen und Resultate Ausdruck der gesellschaftlichen Verhältnisse ist, in denen er sich ereignet“*. Diese Behauptung ist aber auch für andere Skandalwelten gültig, nicht nur für den politischen Bereich. Unsere *„gesellschaftlichen Verhältnisse“* werden erkennbar in den Skandalen, daher verstehen Neckel und Ebbighausen *„den Skandal als Fokus, in dem sich langfristig soziale Prozesse verdichten, die im Skandal ‚lesbar‘ werden“* (Ebbighausen und Neckel 1989: 9).

Ebbinghausen und Neckel halten daher fest, dass sowohl Häufung als auch Themen von Skandalen *„Indikatoren einer Differenzierung des gesellschaftlichen Moralbewusstseins sind“* (Ebbinghausen und Neckel 1989: 12). Die gegenteilige Auffassung vertritt Kepplinger. Er ist der Ansicht, dass *„man weder von der Häufigkeit und der Größe der Skandale auf die Häufigkeit und Größe der Missstände schließen [kann], noch umgekehrt“* (Kepplinger 2005: 63). In der Literatur herrscht dahingehend offenbar keine Einigkeit.

Ein weiterer Punkt im Zusammenhang mit Skandalen ist jener, dass Skandalkulturen bzw. Skandalgesellschaften jene sind, *„in denen Skandale gut gedeihen und zu den üblichen Lebensäußerungen gehören“* (Hondrich 1989:581). In diesem Zusammenhang hält der Autor fest, dass in Skandalkulturen Skandale nicht mehr den skandalösen Charakter hätten, sondern veralltäglicht würden, wodurch die Wirksamkeit des einzelnen Skandals abgeschwächt werden könnte. Eine Gesellschaft würde sich zur

Skandalkultur entwickeln, wenn diese die Voraussetzungen für Skandale schaffe bzw. zulasse. Als Voraussetzung führt Hondrich folgende an:

„Ein Netz von offiziellen Normen und Officialidentitäten, wodurch unwillkürlich eine `zweite Gesellschaft` der Inoffizialitäten als Nährboden für Normverstöße mit angelegt und vergrößert wird; einen freien Markt für Enthüllungen; und Konflikte zwischen Wertgemeinschaften, die ebenfalls frei, offen und öffentlich ausgetragen werden und an denen sich die Empörung über konkrete Normverstöße und Wertverfehlungen orientieren und beschränken kann“ (Hondrich 1989: 581).

Hondrich spricht hiermit bereits wesentliche Parameter für einen Skandal an: Normverstöße, Verhüllung und Empörung. All diese Parameter werden in Abschnitt 2.3 näher erläutert.

Österreich, so Hondrich, sei ein relativ skandalträchtiges Land. Dies führt der Autor darauf zurück, dass in Österreich Wirtschaft, Politik und Kultur sowohl offiziell als auch normativ und personell stärker miteinander verflochten seien. Hondrich führt dies wie folgt aus:

„Stichworte: verstaatlichte Industrie, Proporzsystem. Die `zweite Gesellschaft` gedeiht in diesem Klima bestens. Skandale greifen, im Proporz, von einer Partei leicht auf die andere über, der Wertkonflikt zwischen Macht und Machtkontrolle, Oben und Unten, findet so ständig neue Nahrung. Dazu kommen Überbleibsel traditionell starker Wertkonflikte (Katholizismus, Austromarxismus), ein ausgeprägter nationaler Identitätskonflikt mit Bezug auf den Nationalsozialismus und den Anschluß an Deutschland, und der neue Konflikt Ökonomie – Ökologie“ (Hondrich 1989: 582).

All dies werde *„immer wieder aufgerührt – in einer spezifisch österreichischen Tradition der wissenschaftlichen und literarischen Enthüllungen und Empörung, die sich von Sigmund Freud bis Thomas Bernhard spannt“* (Hondrich 1989: 582). So treibe die österreichische Skandalkultur *„erlesene Blüten, die nirgendwo sonst zu finden sind“* (Hondrich 1989:582). Auch Lebensmittelskandale gehören zum österreichischen Skandalszenario. Inwieweit dies zutrifft wird sich sowohl in Kapitel 3 als auch in der empirischen Erhebung in Kapitel 4 noch zeigen. Zunächst sei im nachfolgenden Abschnitt aber auf die Verlaufsformen von Skandalen näher eingegangen.

2.3 Verlaufsformen von Skandalen

2.3.1 Voraussetzungen für Skandale

Skandale besitzen alle eine Einzigartigkeit, aber sie haben auch alle Gemeinsamkeiten. Entscheidend für einen Skandal ist, dass allgemein anerkannte Werte verletzt werden, d.h., dass es sich um einen Missstand handelt. Ein Missstand alleine reicht allerdings noch nicht, um die Voraussetzungen für einen Skandal zu erfüllen. Täter, die diesen Missstand verursachen sind auch notwendig. Zumeist werden ihnen niedere Motive vorgeworfen (bei Tätern kann es sich um Personen oder Organisationen wie Parteien, Unternehmen und dergleichen handeln). Weiters müssen diese Verletzung der Werte öffentlich publiziert werden. Je nach dem, in welcher Intensität die Medienberichte ablaufen, wird die Empörung der Öffentlichkeit ausfallen. Oft fühlen sich die Täter auch als Opfer, entweder da sie zu Unrecht beschuldigt werden oder da die Medien eine sehr intensive und negative Berichterstattung betreiben (vgl. Kepplinger 2005: 7).

All diese Parameter werden in den nachfolgenden Unterabschnitten diskutiert.

2.3.2 Normverstöße und Werteverletzungen als Auslöser für Skandale

Hondrich führt im Zusammenhang mit Werte- und Normenverletzungen an, dass Verfehlungen, zu denen es im Zusammenhang mit einem Skandal immer kommt, erst dann skandalträchtig werden, wenn ein Verstoß gegen Werte bzw. Normen vorliegen würde (vgl. Hondrich 1989: 576). Die entstandenen Unsicherheiten, hinsichtlich der Verletzung von Werten und sozialen Normen beeinflussen in der Folge die Wahrnehmung des Vorfalls. Am Anfang eines Vorfalls erfolgt die Beurteilung durch verschiedene

Personen nicht einheitlich, was sich aber im Laufe der Zeit meist ändert. Denn wenn es zu einer Bestärkung des Skandals kommt, übernehmen immer mehr Personen diese Sichtweise und sie „*wird zu einer allgemeinen verbindlichen Norm*“ (vgl. Kepplinger 2005: 21f). Im Bezug auf Normen hält Hondrich fest, dass die

„Nachfrage nach moralischen Verfehlungen [...] in dem Maße [steigt], (a) in dem Individuen ihre sich differenzierenden Bedürfnisse nicht im starren Korsett allgemeiner Normen befriedigen können und (b) in dem sich Gesellschaften, dynamisch wie sie sind, schneller auf neue Probleme einstellen müssen, als ihr offizielles Normensystem, das ja immer ein schwerfälliges ist, es kann“ (Hondrich 1989: 577).

Hondrich spricht hier somit die Tatsache an, dass Normen auch veränderbar sind, dass diese meist jedoch sehr starr sind und Veränderungen in Bezug auf Normen nur langsam vorangehen. Darüber hinaus gibt er auch zu bedenken, dass Werte und Normen in Gesellschaften häufig hierarchisch geordnet sind. In Umweltskandalen z. B. würden ökologische Werte im Vergleich zu ökonomischen an Boden gewinnen (vgl. Hondrich 1989: 580). In Rollen würden Skandale dann erst kommen, wenn, wie bereits erwähnt, Norm- und Werteverletzungen enthüllt würden (vgl. Hondrich 1989: 583). Dass auf Normverletzungen meist Empörung folgt bzw. welchen Verlauf Skandale ab dann nehmen, ist Gegenstand der beiden nachfolgenden Unterabschnitte.

2.3.3 Empörung als Folge von Normverletzungen

Nachdem, wie im vorangegangenen Abschnitt beschrieben, bei Skandalen Werte und Normen verletzt werden, kann in diesem Zusammenhang von Missständen gesprochen werden. Diesen folgt in der Regel eine gewisse Empörung. Dabei ist der Grad der Betroffenheit bzw. der Wichtigkeit der verletzten Werte ausschlaggebend für die Stärke der Empörung (vgl. Hondrich 1989: 579). Sobald ein Skandal publik wird, würde es in der Regel zu einer kollektiven Empörung kommen. Große Skandale würden dabei im Widerstreit von Wertegemeinschaften entstehen, so Hondrich. Dies geschehe v. a. dann, „*wenn eine enthüllte Normverletzung wie durch ein*

Brennglas einen schon lange schwelenden Konflikt zwischen zwei grundlegenden Werten aufflammen lässt“ (Hondrich 1989:579). Als Beispiel dafür führt Hondrich den Kälbermastskandal an, den es seiner Aussage nach nicht gegeben hätte, wenn davor nicht schon lange der Konflikt zwischen ökonomischen und ökologischen Werten geschwelt hätte. Dieser Konflikt hätte sich v. a. am Kälbermastskandal erneut entzündet und verstärkt (vgl. Hondrich 1989: 579).

2.3.4 Prozess und Dynamik von Skandalen

Prinzipiell, so Schuh/Holzmüller, hätten Skandale alle eine ähnliche Verlaufsform. In der folgenden Grafik wird dies dargestellt:

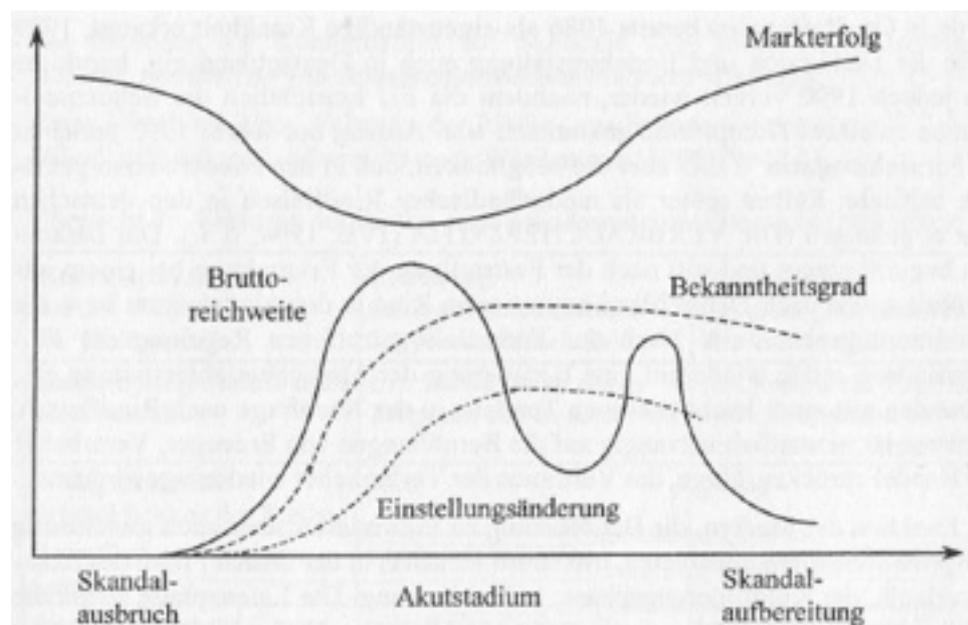


Abb 1.: Phasen eines Skandals (Quelle: Schuh/Holzmüller 1992: 344)

Wie aus der Grafik hervorgeht, beginnt jeder Skandal mit dem Skandal-ausbruch. Dabei ist allerdings wesentlich, dass die Tatsache, dass zum Zeitpunkt, zu dem die Medien von einer skandalträchtigen Angelegenheit Kenntnis erlangen bis zur Veröffentlichung des Skandals oft größere Zeiträume verstreichen können. Oft sind Tatsachen schon länger bekannt, bevor sich ein Skandal daraus entwickelt (vgl. Kepplinger 2005: 17). D. h.

es kommt auch manchmal zu Versuchen, Skandale „im vorskandalösen Raum zu unterbinden“ (Hondrich 1989: 584). „Täter“ versuchen mit Medienrepräsentanten in Verhandlungen zu treten, um zu vermeiden, dass die „Taten“ öffentlich publik gemacht werden. Allerdings, so Hondrich, würden derartige Versuche oft das Gegenteil bewirken, denn je verzweigter das Netz der *„Verhüllungen im Vorraum des Skandals gespannt wird, desto gefährlicher auch für die Mitwisser, und desto wahrscheinlicher, daß es reißt“* (Hondrich 1989: 584).

Insgesamt ist zum Skandalausbruch festzuhalten, dass, so Kepplinger, je akuter die Gefahr zu sein schein, desto schneller die Skandalisierung voran schreitet. Als Beispiel dafür nennt er *„die Skandalisierung [sic!] des Nematoden-Befalls von Fischen, die nur knapp einen Tag benötigte“* (Kepplinger 2005: 23). Oft sei es aber auch so, dass große Skandale, damit sie sich voll entfalten können, immer wieder neu angeheizt werden müssten.

„Jeder große Skandal muss, damit er sich voll entfalten kann, immer neu angeheizt werden. Erfolgreiche Skandalierer publizieren ihre Verdächtigungen deshalb nicht auf einmal, sondern verteilen sie auf mehrere Tage und Wochen“ (Kepplinger 2005: 74).

Wenn ein großer Skandal jedoch einmal etabliert sei, so würde er oft schnell eskalieren, weil er eine gewisse Eigendynamik entwickle (vgl. Kepplinger 2005:74). Dann erreicht der Skandal nach Schuh/Holzmüller das Akutstadium (vgl. Abbildung 1). An dieses Stadium schließt sich das Stadium der Skandalaufbereitung, d. h. jenes Stadium, in dem die Medien Weiterentwicklungen im Skandalverlauf immer wieder aufgreifen.

2.3.5 Schadenswahrnehmung bei Skandalen

Wiedemann führt eine Reihe von Faktoren der Risiko- und Schadenswahrnehmung von Skandalen an. Folgende Tabelle gibt einen Überblick darüber:

Gesichtspunkt bei der Wahrnehmung der Risikoquelle	Erhöhung des wahrgenommenen Risikos des Störfalls	Verringerung des wahrgenommenen Risikos des Störfalls
Katastrophenpotential eines Schadensfalls	z.B. 1000 Tote zu einem Zeitpunkt und an einem Ort	z.B. jeweils ein Toter zu 1000 Zeitpunkten an verschiedenen Orten
Wahrgenommene Schrecklichkeit des Risikos	hoch	gering
Betroffenheit von einem Schaden	persönlich betroffen	nicht persönlich betroffen
Auswirkungen auf Kinder	spezifische Risiken für Kinder	keine spezifischen Risiken für Kinder
Auswirkungen auf künftige Generationen	vorhanden	nicht vorhanden
Nutzen der Schadensquelle für den Beurteiler	nicht erkennbar	klar erkennbar
Zustandekommen	durch Menschen	Natur
Handlungsmöglichkeiten bei Störfällen	Schäden sind nicht mehr reparabel oder heilbar	Schäden sind reparabel und heilbar
Persönliche Beeinflußbarkeit des Geschehens	gering	hoch
Risikoübernahme	unfreiwillig	freiwillig
Verständlichkeit von Ursachen und Ablauf des Schadensgeschehens	kaum verständlich	gut verständlich
Bekanntheit der Technologie	unbekannt	bekannt

Tabelle 1: Wahrnehmung des Risikos (Quelle: Wiedemann 1993: 42f)

Wie aus der Tabelle hervorgeht, teilt Wiedemann Skandale zum einen nach Gesichtspunkten bei der Wahrnehmung der Risikoquelle ein, zum anderen führt er Faktoren an, die zu einer Erhöhung bzw. einer Verringerung des wahrgenommenen Risikos im Störfall führen. Auch auf Nahrungsmittelskandale kann diese Einteilung angewendet werden, da sämtliche von Wiedemann angeführten Gesichtspunkte auch bei Lebensmittelskandalen eine Rolle spielen und da auch die erhöhenden bzw. die verringernden Risikoparameter in Lebensmittelskandalen wesentlich sind. Inwiefern diese Parameter auch bei Lebensmittelskandalen eine Rolle spielen, wird sich in Kapitel 3 (Lebensmittelskandale) bzw. in Kapitel 4 (Empirische Erhebung) noch zeigen.

2.3.6 Information der Öffentlichkeit - Mehrheitsbildung

Im Hinblick auf Skandale ist auch wesentlich, dass die Inhalte eines Skandals für die Öffentlichkeit meist nicht überprüfbar sind. So kann es sein, dass sie keinen Zugang zu den notwendigen Daten bekommt, ihr eventuell das Fachwissen für das Verständnis fehlt oder andere Beschränkungen wirken. Wenn es eventuell um Gefahren geht, die Schadstoffe wie Nitrofen, Dioxin etc. in sich bergen, oder wenn Krankheiten im Fokus stehen, die entstehen könnten (wie durch EHEC, BSE, SARS und der gleichen), oder wenn es um Informationen über einen Spendenskandal geht, kann dies der Fall sein. Für die Bevölkerung sind diese Gefahren schwer einzuschätzen, ebenso sind die Fakten kaum auf ihre Richtigkeit nachprüfbar, wodurch aufgrund unzureichender Information (Vor)urteile entstehen (vgl. Kepplinger 2005: 21).

Ein weiteres Faktum im Zusammenhang mit der Öffentlichkeit ist jenes, dass sich bei öffentlichen Kontroversen die Meinungen zum Skandalthema oft in eine Mehrheit und in eine Minderheit teilen. In der Skandaldynamik ist es dann häufig so, dass sich die Minderheit entweder in Schweigen hüllt oder sich aber der Mehrheitsmeinung anpasst, weil sie die Isolation durch die Mehrheit fürchtet (vgl. Noelle-Neumann 1989: 145). Auch diese Entwicklung ist Teil des Skandalverlaufs bzw. der Skandaldynamik.

2.3.7 Katharsis und „Moral der Geschichte“

Ebbighausen und Neckel stellen die Frage, ob Skandale ein Instrument der moralischen Reinigung seien, „*mit dem das zeitweilige Auseinanderdriften von Norm und Realität [...] korrigiert wird*“ (Ebbighausen und Neckel 1989: 10). Offenbar wird von Skandalen erwartet, dass sie durch ihr Aufdecken von Missständen auch zum einen eine gewisse reinigende Wirkung haben, da die Täter bestraft werden (vgl. dazu auch Abschnitt 2.4.2), zum anderen besteht auch die berechtigte Hoffnung, dass sich eine so genannte Moral der Geschichte ergibt - ein Fazit, aus dem die Betroffenen, d. h. die Skandalisierten als auch die Gesellschaft etwas lernen

kann, wodurch Skandale eine gewisse präventive Wirkung haben können. In diesem Sinne hält auch Hondrich fest, dass es zur Skandalkultur gehöre, dass den Skandalen eine gewisse Moral, ein Fazit innewohne. Daraus könne die Gesellschaft vermutlich etwas lernen (Hondrich 1989: 585).

Insgesamt würde die Gesellschaft erwarten, dass durch den Skandal eine sozialstrukturelle Leistung erbracht würde, dass also die Moral wieder hergestellt würde und der Oberwelt so zu einem Sieg über die Unterwelt verholfen werde. Hondrichs ernüchterndes Fazit ist aber, dass diese Erwartung der Gesellschaft immer

„von neuem enttäuscht [wird], Skandale korrigieren hier und dort, aber sie machen die Welt nicht besser. Sie desillusionieren uns zweimal: durch das, was sie enthüllen und durch das, was sie als Ergebnis hinterlassen“ (Hondrich 1989: 585).

2.4 Beteiligte am Skandalgeschehen

Bei den Beteiligten am Skandalgeschehen kann prinzipiell zwischen zwei Seiten entschieden werden. Auf der einen Seite steht die Öffentlichkeit (die Gesellschaft und die sie vertretenden Medien), auf der anderen Seite die Skandalisierten, d. h. die so genannten „Täter“. Diesen beiden Seiten sind die nachfolgenden Abschnitte gewidmet.

2.4.1 Öffentlichkeit – Gesellschaft und Medien

Im Skandalprozess ist der Platz, den die Massenmedien einnehmen, besonders wichtig. Denn erst durch diese wurde es möglich, viele Menschen zu erreichen - und das weltweit. Durch eine mediale Vernetzung wird der Rezipient, D.h. die Gesellschaft nicht nur über regionale Skandale informiert, sondern auch über Skandale, die national und international publiziert werden. Aber es ist auch kulturell abhängig, was die Öffentlichkeit als einen Skandal betrachtet. Ein Missstand, der in Österreich zu einem Skandal wird, kann zum Beispiel im arabischen Raum möglicherweise nicht einmal ein Kopfschütteln verursachen. Die Unterschiede werden sichtbar, wenn man sich *„den Umgang der*

sichtbar, wenn man sich „den Umgang der amerikanischen Medien mit Bill Clinton in der Lewinsky-Affäre“ ansieht und im Vergleich dazu „den gedul- digen Umgang der amerikanischen Medien mit George W. Bush nach der vergeblichen Suche nach Massenvernichtungswaffen im Irak.“ So scheint es, als ob in Amerika „falsche Aussagen über sexuelle Beziehungen schwerer als falsche Gründe für krieglerische Handlungen“ (Kepplinger 2005: 18) wiegen.

Abgesehen von kulturellen Aspekten sind es häufig die Journalisten selbst, die bestimmen, ob sich ein Skandal zu selbigem ausweitet oder nicht. Diese haben oft eine eigene Auffassung darüber, was Missstände sind und was nicht, was wiederum einen Einfluss darauf hat, welcher Artikel publiziert wird und welcher nicht (vgl. Kepplinger 2005: 74). Oft gebe es nämlich Medienberichte, die zwar ein skandalträchtiges Thema wären, die aber dann doch nicht in einem Skandal enden, da nicht genug Kollegen das Thema aufgegriffen haben, weil ihnen der „Aufhänger“ fehlt, oder aber die Angelegenheit ist nicht empörend genug für die Journalisten (Kepplinger 2005: 51). Wie diese Aussage von Kepplinger zeigt, orientieren sich Journalisten oft aneinander. D. h. in den Medien greift der Mechanismus der Ko-Orientierung, was bedeutet, dass sich Journalisten aneinander orientieren.

„Die Angehörigen aller Berufe beobachten ihre Kollegen. Sie sind Gegner im beruflichen Wettbewerb, liefern die Maßstäbe für Leistungsvergleiche und sind Autoritäten der Kollegenkritik. In keinem anderen Beruf ist jedoch die Kollegenorientierung so intensiv und schnell wie im Journalismus. Die Lektüre zahlreicher Tageszeitungen gehört zur Routine von Fernsehredakteuren. Zeitungsredakteure verfolgen den ganzen Tag über die Nachrichten der Hörfunk- und Fernsehsender.“ (Kepplinger 2005: 47)

Besonders die Leitmedien finden die Beachtung von Journalistenkollegen, denn in Österreich ist die Medienlandschaft nicht sehr vielfältig, da der Markt von wenigen dominiert wird. In Deutschland „gibt es die Leitmedien wie Frankfurter Allgemeine Zeitung und die Süddeutsche Zeitung, den Spiegel und Focus sowie eine Reihe anderer Blätter.“ (Kepplinger 2005: 47).

Da die Leitmedien häufig von anderen Medien zitiert werden (vgl. Kepplinger 2005: 48), hat die Anzahl dieser auch einen Einfluss auf die Berichterstattung. Dieser Mechanismus intensiviert sich besonders bei Skandalen und anderen aufsehenerregenden Themen, die Berichterstattung gleicht sich „*innerhalb von zwei bis drei Wochen*“ an und die „*Normbildung*“ ist dann abgeschlossen. Diese spezielle Orientierung an den anderen Journalisten „*ist die entscheidende Ursache des für Skandale typischen Verlaufs der wertenden Berichterstattung*“ (Kepplinger 2005: 48). Die Skandale werden nur von wenigen „*Wortführern*“ gesteuert. Außerdem sind in der Regel „*einige Mitläufer, viele Chronisten und kaum Skeptiker*“ (Kepplinger 2005: 48) dabei. Die Wortführer sind die Journalisten, die intensiv recherchiert haben, Informanten haben und sich einiges an Wissen zu der Thematik angeeignet haben. Die Mitläufer und Chronisten haben auch eine wichtige Aufgabe bei einem Skandal: sie verbreiten die Informationen und daher steigert sich die Berichterstattung und der Skandal kann besser „*wachsen*“ (vgl. Kepplinger 2005: 49). Darüber hinaus kommt es bei „*vielen Skandalen*“ zu „*Absprachen zwischen den Wortführern sowie zwischen ihnen und den Mitläufern*“ (Kepplinger 2005: 51).

Wie an einem Beispiel aus Deutschland, in dem die Firma Müller-Milch wegen zu hoher Entnahme von Grundwasser skandalisiert wurde, zu sehen ist, sind nur wenige Akteure für die Entstehung eines Skandals notwendig.

„Bei der Skandalisierung der Firma Müller-Milch stammte die Hälfte von 116 namentlich gezeichneten Beiträgen von sechs Journalisten – den beiden Wortführern und vier Kollegen“ (Kepplinger und Hartung 1993: 54).

Insgesamt handelt es sich bei der Skandalpresse und beim investigativen Journalismus um einen Enthüllungsmarkt, der „*hochgradig kommerzialisiert, professionalisiert und demokratisiert ist*“ (Hondrich 1989: 578). Häufig handelt es sich bei der Aufbereitung von Skandalen um ein „*public muckraking*“ (Ebbighaus und Neckel 1989: 9) – ein Wühlen im Schmutz jener, die für Skandale verantwortlich sind, die Skandalisierten. Diesen ist der nachfolgende Unterabschnitt gewidmet.

2.4.2 Skandalisierte

Bei den Skandalisierten handelt es sich um die Personen, die die Ursache des Skandals sind. Unabhängig davon, ob sie einen Missstand verursacht haben oder nicht, müssen sie den Angriffen trotzen, sie möchten die Angriffe überleben. Ein Skandal erweckt meist denn Eindruck, als wenn er der Aufklärung dienen würde und Schuldige bestraft werden (vgl. Kepplinger 2005: 12). Negative Berichterstattung hat jedoch oft die Eigenschaft, nicht gezielt beim „Täter“ hängen zu bleiben, sondern wird häufig auch auf das Umfeld projiziert - es kommt zu Verallgemeinerungen. So sind es oft Unschuldige, die Opfer eines Skandals werden, wie zum Beispiel der Einzelhandel bei Lebensmittelskandalen, der in den wenigsten Fällen verantwortlich ist für den Missstand, der aber mit den negativen Meldungen eines Lebensmittelskandals fertig werden muss. Dies kann sogar so weit gehen, dass die Einnahmen derartig einbrechen, dass MitarbeiterInnen entlassen werden müssen, oder gar ein Konkurs des Unternehmens unvermeidlich wird. Ein Beispiel dafür lieferte das Unternehmen Birkel im Jahre 1985, als die Verseuchung von Nudeln mit verdorbenem Flüssig-Ei skandalisiert wurde. Nachdem die Einnahmen extrem zurück gingen, mussten ca. 500 MitarbeiterInnen entlassen werden (vgl. Kepplinger 2005: 11f). Im selbigen Jahr wurde der Wein-Glykol-Skandal öffentlich, der einigen Winzern in Österreich ihre Existenz kostete, ohne dass sie jemals Glykol in ihren Wein gemischt hätten. Ebenso waren die Folgen des BSE-Skandals verheerend, im Zuge dessen in etwa 10.000 Menschen ihre Arbeitsplätze verloren und mehr als 80.000 Rinder notgeschlachtet wurden, auch solche, die nicht an der Krankheit litten (vgl. Kepplinger 2005:15) (nähere Ausführungen zu den einzelnen Lebensmittelskandalen siehe Abschnitt 3.4).

Unabhängig von Schuld oder Unschuld *„fühlen sich die meisten Skandalisierten missverstanden, ungerecht behandelt, aufs äußerste verletzt und völlig machtlos“* (Kepplinger 2005: 101). Häufig ist es für die Betroffenen kaum mehr möglich, diverse Berichte aus ihrer Sicht darzustellen, wenn

der Prozess der Skandalisierung seinen Lauf genommen hat (vgl. Kepplinger: 98).

Da die Betroffenen den Skandal nur gut überstehen möchten, versuchen es einige mit Selbstverteidigungsstrategien. Kepplinger führt drei solcher Strategien an, die er ausmachen konnte: „*Schuldbekennnisse, Selbstrechtfertigungen und Dementis*“ (Kepplinger 2005: 115). Nach Kepplingers Angaben ist die Strategie der Selbstrechtfertigung die erfolgreichste, denn von jenen Betroffenen, die mit Rechtfertigung reagierten „*indem sie besondere Umstände hervorhoben, alternative Erklärungen dafür anboten oder auf übergeordnete Ziele verwiesen [...]*“ konnten – es handelte sich hier um Analyse von politischen Skandalen – immerhin 66% ihr Amt behalten. Von den Personen, die mit Dementi reagierten, behielten 44% ihr Amt und am erfolglosesten war die Strategie des Schuldbekennnisses: von diesen Politikern verblieben nur 34% in ihrem Amt (Kepplinger 2005: 115f). Daher ist es sehr wichtig, wie die Betroffenen während eines Skandals reagieren.

Im Zusammenhang mit der Fortdauer der Angriffe hielt Kepplinger im Weiteren fest, dass Skandalisierte ihrer Verteidigung umso mehr Aufmerksamkeit widmen müssen, je länger die Angriffe anhalten und je mächtiger, größer und geschlossener die Angreifer werden.

„Dadurch blockieren die Angriffe zunehmend ihre normale Leistungsfähigkeit: Sie können immer weniger ihre Aufgaben erfüllen und empfinden die Skandalisierung zunehmend als ernstesten Angriff auf ihre Tätigkeit. Deshalb verfolgen sie die Angriffe immer intensiver und nehmen, um sie widerlegen zu können, auch Vorwürfe ernst [...]“ (Kepplinger 2005: 111).

2.5 Funktionen von Skandalen

Wie bereits in Abschnitt 2.3 angesprochen, ist eine Funktion des Skandals, die auch gleichzeitig einen Teilschritt im Verlauf des Skandals darstellt, jene der Katharsis. Hier soll nun im Zusammenhang mit der funktionalistischen Skandaltheorie darauf, aber auch auf andere Funktionen von Skandalen näher eingegangen werden.

Laut Kepplinger (2005) ist die funktionalistische Skandaltheorie und die funktionalistische Straftheorie für den Nutzen, den Skandale bringen, von Bedeutung. Bei der funktionalistischen Skandaltheorie wird davon ausgegangen, dass durch die Skandalierung von Missständen „*das Vertrauen in die Selbstreinigungskraft der Gesellschaft*“ bestärkt wird. Außerdem wird angenommen, dass zukünftige Täter abgeschreckt werden können, weshalb Skandale eine bedeutende Funktion der Bestärkung von „*sozialen Normen*“ für die Gesellschaft haben. Es werden durch Skandale oft die Schwächen von diversen Institutionen die eigentlich für diese Missstände zuständig wären, ausgeglichen. Je mehr Skandale von den Massenmedien angeprangert werden, desto größer ist „*das Ausmaß der Funktionsdefizite des Staates*“. (vgl. Kepplinger 2005: 148).

Die funktionalistische Straftheorie geht davon aus, dass durch „*die Aufdeckung und Bestrafung von Straftaten [...] die Gesetze eingehalten werden*“ und „*deshalb sollten alle Straftaten angezeigt und aufgeklärt sowie alle Straftäter gefasst und verurteilt werden*“ (Kepplinger 2005: 149). Diese Theorie wurde laut Kepplinger aber von einigen Soziologen, insbesondere von Heinrich Popitz kritisiert, der festhält dass

„die Geltung von sozialen Normen auch auf der Unwissenheit über das tatsächliche Ausmaß ihrer Verletzung beruht: Wenn jeder wüsste, wie häufig soziale Normen tatsächlich gebrochen werden, würden sie noch öfter verletzt werden, als dies ohnehin geschieht“ (Kepplinger 2005: 149).

Weiters führt Kepplinger aus, dass die „*Präventivwirkung*“ und der „*Motivationaleffekt*“ nur dann gelten würden, „*wenn nicht alle Missstände skandalisiert werden*“ und „*falls die Zahl der Skandale einen bestimmten, unbekanntem Wert übersteigt, dürfte ihre Präventivwirkung und ihr Motivationaleffekt geringer werden*“ (Kepplinger 2005: 157f). Würden also tatsächlich alle Missstände aufgedeckt werden, würden sich potenzielle Täter nicht mehr abschrecken lassen und es käme zur Häufung von Verstößen gegen die sozialen Normen.

Kepplinger geht davon aus, dass der Kreis der Täter eher klein ist, da „*es sich zumeist um Mitglieder von gesellschaftlichen Eliten - Entscheider in Politik, Verwaltung und Wirtschaft*“ (Kepplinger 2005: 150) handelt und nicht um gewöhnliche Straftäter. Für diese besondere Tätergruppe sei die Gefahr entdeckt zu werden zu groß, daher hätte der Skandal eine „Präventivwirkung“. Kepplinger räumt aber ein, dass doch einige Beispiele dagegen sprechen (vgl. Kepplinger 2005: 150). Inwieweit das bisher Gesagte auch auf Lebensmittelskandale zutrifft, soll im nächsten Kapitel dargelegt werden.

3 Lebensmittelskandale

Im vorliegenden Kapitel soll nach einer kurzen Begriffseingrenzung zunächst auf die Lebensmittelindustrie eingegangen werden. V. a. soll dargestellt werden, dass erst durch die Massenproduktion kontaminierte Lebensmittel Menschen erreichen können und aufgrund der Globalisierung dieses Risiko nicht auf einzelne Nationen beschränkt ist. Danach soll auf die verschiedenen Kontaminationsarten eingegangen werden, um ein besseres Verständnis dafür zu erlangen, wie es überhaupt zu kontaminierten Lebensmitteln und im Zuge dessen zu Lebensmittelskandalen kommen kann. Im darauf folgenden Abschnitt wird eine Chronologie der wesentlichsten Lebensmittelskandale – wenn auch nicht lückenlos – gegeben. Des Weiteren ist ein Abschnitt den Kontrollmechanismen, die Lebensmittelskandale an und für sich verhindern sollten, gewidmet. Was konkret im Fall eines Lebensmittelskandals zu tun ist, wird im sechsten Abschnitt (Krisenmanagement) beschrieben. Der letzte Abschnitt dieses Kapitels ist dem KonsumentInnenverhalten bei Lebensmittelskandalen gewidmet.

3.1 Begriffseingrenzung

Wie eine Sichtung der relevanten Literatur gezeigt hat, gibt es keine Einzige Definition für den Terminus „Lebensmittelskandal“. Lediglich die wissenschaftlich verpönte Internetseite Wikipedia führt folgende Definition an:

„Als Lebensmittelskandal (ähnlich Lebensmittelkrise) bezeichnet man die von Medien öffentlich gemachte, tatsächlich oder vermeintlich begangene gesetzeswidrige Umgangsweise mit Lebensmitteln. Der als Skandal empfundene Umgang kann bei der Herstellung, der Verpackung, dem Transport und/oder der Lagerung stattfinden. [...] Die von einem Lebensmittelskandal betroffenen Produkte

- sind verdorben oder*
- enthalten unerwünschte Stoffanteile in Gemengen und Gemischen (siehe Stoffreinheit)*
- oder enthalten Bakterien oder andere Mikroorganismen in einer verbotenen oder als unangemessen rezipierten Konzentration.*

Manchmal wird in diesem Zusammenhang von Kontamination gesprochen:

- physikalische Kontamination (z. B. Glassplitter, Metall),*

- *mikrobiologische Kontamination (z. B. Bakterien, Pilze),*
 - *chemische Kontamination (z. B. Pestizide, Giftstoffe).*
- [...] Die Folgen können vom einfachen „schmeckt nicht“ bis zu schweren Lebensmittelvergiftungen reichen.“
(Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Lebensmittelskandal>)

Ähnlich ist auch mein Verständnis von Lebensmittelskandal. Für mich handelt es sich dabei um einen Vorfall, im Zusammenhang mit ungenießbaren Lebensmitteln, der über die öffentlichen Medien angeprangert wird, egal ob diese Lebensmittel tatsächlich Mängel aufweisen oder nicht. Ein Mangel kann angefangen bei „schmeckt nicht“ bis hin zu kontaminierten Lebensmitteln, die zu Vergiftungserscheinungen führen können, wobei es unerheblich, ob der Mangel wissentlich oder unwissentlich entstanden ist.

3.2 Lebensmittelindustrie

Zunächst stellt sich die Frage, welcher historische Wandel stattgefunden hat, sodass es im Zusammenhang mit Lebensmitteln zu Skandalen kommen kann. Die Antwort ist etwas komplex, aber nachvollziehbar: Der Mensch pflückt sich nicht einfach einen Apfel vom Baum oder erlegt selbst einen Hirsch im Wald, um seinen Nahrungsbedarf zu decken (wie zu Jäger- und Sammlerzeit). Vielmehr greifen wir heutzutage auf industriell gefertigte Lebensmittel zurück. Allerdings ist die Produktion, Verteilung und Zubereitung von Lebensmittel einem gesellschaftlichen Wandel unterlegen. So hat man früher (manchmal geschieht dies auch noch heute so) Geflügel nach der Schlachtung mit Wasser gewaschen, um die Hygiene zu sichern, aber in unserer „modernen“ Zeit werden in Schlachtfabriken Ammoniak, Chlor und andere Chemikalien eingesetzt (Kenner 2010: 00:39:10), um die Keime gering zu halten, zum Beispiel EHEC-Keime. Trotz des Einsatzes von Chemikalien ist das Fleisch aber oft durch Keime belastet, was in Amerika immer wieder Lebensmittelskandale entfacht. D. h. in der Lebensmittelkette¹ gibt es in der Zwischenzeit eine Vielzahl von Gefahren, v. a. auch deshalb, weil viele unterschiedliche Unternehmer am

¹ Synonyme für den Terminus Lebensmittelkette sind: Food Value Chain, Agribusiness, Agrar- und Ernährungswirtschaft

Lebensmittelweg beteiligt sind, bis die Lebensmittel den KonsumentInnen erreichen. Im Folgenden wird das Gesamtsystem kurz skizziert, das in acht Gruppen geteilt ist:

1. *„Input: Life Science → Tierzucht, Tiergesundheit, Saatgut, Pflanzenschutzmittel*
2. *Input: Sonstiges → Tierärzte, Landtechnik und Handel, Landhandel, Düngemittel, Futtermittel*
3. *Landwirtschaft → Tierhaltung, Pflanzenproduktion*
4. *Großhandel*
5. *Erstverarbeitung → Molkerein, Schlachthöfe, Kellerein, Zucker-Industrie, Obstverarbeitung - Saftindustrie, Gemüseverarbeitung, usw.*
6. *Weiterverarbeitung → Zerlegerbetriebe, Brennereien, Nähr- Backmittel, Non-Food-Bereich*
7. *Endproduktion → Fleischerhandwerk, Fleischverarbeitung, Süßwaren, Soft-Drinks, Bäckerhandwerk, Teig- Backwaren, Spirituosen, etc.*
8. *Handel, GV → Einzelhandel, Großverbraucher, Großhandel - GV-Service, Gastronomie“* (Quelle: AFC Consulting Group, Food Value Chain)

Diese acht Gruppen sind direkt beteiligt am Gesamtsystem. Außerdem gibt es Unternehmer, die in dieses System hineinwirken und mitwirken, wie etwa:

- *„Verbände und Organisationen (Branchenverbände, Kammern)*
- *Behörden (Ministerien, nachgeordnete Stellen, Kommunen)*
- *Zulieferer (Verpackung, Betriebsmittel)*
- *Ausrüster (Maschinen, EDV)*
- *Dienstleister (Lagerung, Labore)*
- *Finanzierung (Banken, Versicherung)*
- *Non-Food (nachwachsende Rohstoffe, Umweltschutz) etc.“*
(Quelle: AFC Consulting Group, Food Value Chain)

Am Ende der vertreibenden Lebensmittelkette steht in der Regel der Einzelhandel:

„Der Sammelbegriff Lebensmitteleinzelhandel (LEH) bezeichnet Handelsunternehmen im Einzelhandel mit einem Sortiment, das überwiegend aus Lebensmitteln besteht (institutionelle Sicht), sowie synonym auch die eigentliche Handelsaktivität, Lebensmittel an Endverbraucher zu vertreiben (funktionale Sicht). Aus institutioneller Sicht zählen zu den wichtigsten Betriebsformen im stationären LEH die Vertriebsformate Supermarkt, Verbrauchermarkt und Discounter. Nicht zum Lebensmitteleinzelhandel im engeren Sinne gehören hingegen Versorgungsstätten wie Tankstellenshops, Bäckereien, Fleischereien, Direktvertriebe, Versender oder Abholgroßmärkte“ (Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Lebensmitteleinzelhandel>)

Der Markt im österreichischen Lebensmitteleinzelhandel wird von drei Handelsunternehmen dominiert. Im Jahre 2008 konnte die REWE Group Austria 30,3% an Marktanteilen halten (ihre Handelsfirmen in Österreich sind Billa, Merkur und Penny). Gefolgt werden sie von dem Handelsunternehmen Spar, dieser hält 28,3% an Marktanteilen mit den Handelsfirmen, Spar, Eurospar und Interspar. An dritter Stelle liegt der Diskonter Hofer mit 19,9% an Marktanteilen.

An vierter Stelle liegt die ZEV-Markant-Gruppe mit 5,1% an Anteilen, die Handelsfirmen sind Pfeiffer, Wedl, Kiennast, Kastner/Brückler welche die Nah&Frisch Märkte betreiben. Das Handelsunternehmen Adeg hat noch 4,5% der Marktanteile und die deutsche Tengelmann Gruppe mit der Handelsfirma Zielpunkt hält 4,3% der Marktanteile, die deutsche Diskonter-Kette Lidl hat einen Anteil von 3,4% in Österreich. (vgl. <http://www.lebensmittelnet.at/article/articleview/77104/1/8154>)

Wie der vorliegende Abschnitt gezeigt hat, sind somit an der Produktion und dem Vertrieb von Nahrungsmitteln eine Vielzahl von Personen, Firmen und Institutionen beteiligt. Dass es in dieser langen Kette zu Fehlern kommen kann, verwundert daher nicht. Der häufigste Fehler hier im Zusammenhang mit Lebensmittelskandalen ist der der Kontamination von Nahrungsmitteln. Diesem Aspekt ist der nächste Abschnitt gewidmet.

3.3 Lebensmittelkontaminationen

Der größte Teil der Lebensmittelskandale ist, wie soeben erwähnt, auf Kontaminationen zurückzuführen. Diese lassen sich in versehentliche und vorsätzliche Kontaminationen einteilen, wobei erste am häufigsten anzutreffen sind. Des Weiteren werden Kontaminationen ihrem Ursprung nach in drei Gruppen eingeteilt (vgl. Willers 2008: 46):

- „mikrobiologische Kontamination (z. B. Bakterien, Pilze)

- *chemische Kontamination (z. B. Pestizide, Giftstoffe)*
- *physikalische Kontamination (z. B. Glassplitter, Metall)*“ (Willers 2008: 46).

Im Europäischen Frühwarnsystem werden die meisten Rückrufe aufgrund von chemischen und am zweithäufigsten aufgrund von mikrobiologischen Kontaminationen gemeldet (vgl. Elles und Lendle 2006: 44). Die Ursachen der Kontamination lassen sich meist zurückführen auf:

- *„unangepasste Verarbeitungstechnologien,*
- *mindere Produktqualitäten und ungeeignete Testverfahren,*
- *veraltete oder unsachgemäß gelagerte Rohwaren,*
- *mangelhafte Hygiene bei Personal und im Produktionsprozess,*
- *Nicht-Einhaltung von Kühltemperaturen, insbesondere bei Distribution,*
- *allergene Residuen infolge von Kreuzkontaminationen,*
- *Kontaminationen infolge der Produktverpackung,*
- *ungeeignete sanitäre Bedingungen“* (Willers 2008: 48).

Wie aus dieser Auflistung hervorgeht, handelt es sich meistens um Schlamperei und Fahrlässigkeit als Ursache für Lebensmittelskandale. Dies zeigt sich auch in der im nachfolgenden Abschnitt dargelegten Chronologie der Lebensmittelskandale.

3.4 Chronologie der Lebensmittelskandale

Theoretisch sind Lebensmittelskandale eine Erscheinung der Massenproduktion von Lebensmitteln des letzten halben Jahrhunderts. Den ersten handfesten Lebensmittelskandal gab es jedoch bereits 1907 – den so genannten Ekelkrabbenskandal an der Nordküste. In den Krabben wurde Borsäure (heute E284) gefunden. Es handelt sich dabei um eine für den Menschen schädliche Substanz, die heutzutage ausschließlich nur mehr noch zur Konservierung von echtem Kaviar eingesetzt werden darf, da Kaviar in so geringen Mengen konsumiert wird, dass von keiner Schädigung auszugehen ist. Im Konkreten ging es bei dem Ekelkrabbenskandal im Jahr 1907 darum, dass Kontrolleure des kaiserlichen Gesundheitsamtes an der Nordseeküste bei der Verarbeitung der bereits damals beliebten Krabben entsetzliche hygienische Bedingungen vorfanden. Die Krabben wurden größtenteils bei den Arbeiterinnen zu Hause ohne Kühlung mit ungewaschenen Händen geschält. Selbst kranke Menschen schälten die

Krabben. Zur Konservierung wurde in Folge Borsäure eingesetzt, wobei sich die Hersteller damals damit rechtfertigten, dass Krabben kein Volksnahrungsmittel, sondern eine selten verzehrte Delikatesse sei. Dennoch wurde der Einsatz der Borsäure zur Krabbenkonservierung verboten (vgl. Bericht über frühe Lebensmittelskandale 2011)

Wirkliche Lebensmittelskandale folgten danach keine mehr, höchstwahrscheinlich auch, weil aufgrund des Ersten und des Zweiten Weltkrieges Lebensmittel ohnehin eine Rarität waren. Erst in den 1970er Jahren kam es wieder zu Lebensmittelskandalen. Einen detaillierten Überblick über die Lebensmittelskandale von den 70er Jahren bis heute findet sich auf einer überaus fundiert recherchierten Homepage von Karl-Heinz Dittberner (vgl. <http://khd-blog.net/Food/Nahrung.html#Skandale>). Im Folgenden werden die wesentlichsten Lebensmittelskandale auf Basis dieser Homepage in aller Kürze zusammengefasst (da sämtliche nachfolgende Beispiele von genannter Homepage stammen, wird auf wiederholte Quellenangaben verzichtet).

Bereits 1972, 1976 und 1979 kam es in Deutschland zum Nachweis HCH (= Hexachlorcyclohexan) in Milch und Gemüse. 1976 kam es dann zum ersten großen Salmonellenskandal, der v. a. in Geflügelprodukten nachgewiesen wurden. Enten, Hühner, Puten und Gänse waren immer wieder mehr oder weniger stark mit Salmonellenbakterien verseucht.

1981 machte der Hormonskandal beim Kalbfleisch von sich reden. Obwohl die Anwendung von Hormonen in der Tiermast in den meisten westlichen Industrieländern damals bereits schon lange verboten war, war 1980 im Kalbfleisch immer wieder das wachstumssteigernde synthetische Hormon DES nachgewiesen worden. Es handelt sich dabei um ein Östrogen, das beim Menschen Krebserkrankungen verursachen kann. Auch heute kommt es immer wieder zum Nachweis von diesem Hormon bei Fleisch, das für den menschlichen Verzehr gedacht ist.

Ein weiterer großer Lebensmittelskandal ereignete sich in Spanien 1981. Es handelte sich um den so genannten Olivenölskandal, der insgesamt über 750 Tote forderte. Billiges, vergälltes Rapsöl, das eigentlich für den industriellen Einsatz bei der Herstellung von Stahl vorgesehen war, wurde mit Olivenöl vermischt. So fanden sich im Öl hochgiftige Substanzen wie der Farbstoff Anilin. Das Urteil wurde erst acht Jahre später über die Vergifter gefällt, wobei die Urteile selbst relativ milde ausfielen. Der Hauptangeklagte erhielt lediglich 20 Jahre Gefängnis und eine Geldbuße von heute umgerechnet 800 Euro.

Im Jahr 1982 machten dann wieder die Salmonellen von sich reden. Eine Untersuchung zeigte, dass 70% der gesamten Tiefkühlhühner mit Salmonellenbakterien verseucht sind. Dadurch würde ein erhebliches gesundheitliches Risiko vorliegen.

Einer der größten Skandale ereignete sich im Jahr 1985. Es war der so genannte Glykolskandal. Sowohl in Österreich als auch in Deutschland waren offenbar jahrelang Weine mit dem süß schmeckenden Stoff Diäthylenglykol, das normalerweise als Frostschutz Einsatz findet, vermennt worden. In den Konzentrationen, in dem das Glykol im Wein nachgewiesen konnte, war die Gefahr von Leber-, Nieren und Gehirnschädigungen groß. Als Folge kam der österreichische Weinexport nahezu zum Erliegen. Darüber hinaus stellte sich im Zuge der Skandalrecherchen heraus, dass auch deutsche Abfüller deutschen Wein mit österreichischem Glykolwein vermischt hatten. Dadurch landeten auch 75 deutsche Weine auf der so genannten Giftliste.

Nach dem Atomunfall in Tschernobyl 1986 waren viele Lebensmittel mit Radioaktivität verseucht. Als Folge legte die Bundesregierung in Deutschland den amtlichen Grenzwert für Jod 131 in der Milch mit 500 Bq/l fest. Dies hatte zur Folge, dass Kinder in Deutschland bereits mit 3,5 Liter Milch ihre gesamte zulässige Jahresdosis an Radioaktivität aufnahmen.

Ein weiterer Weinskandal ereignete sich 1986 in Italien. Da das tödlich wirkende Methanol in Rotwein gemischt worden war, wurden 100 Menschen vergiftet, wovon mehr als 29 starben. Ein Jahr später wurde der Fischskandal (Wurmbefall von Seefischen mit Nematoden) in Deutschland bekannt. Dieser führte zu einem vorübergehenden Rückgang des Fischverzehr in Deutschland. Als Folge wurden Sichtkontrollen bei der Fischfiletherstellung eingeführt, die es zuvor noch nicht gegeben hatte. Darüber hinaus wurden auch neue Verordnungen in Bezug auf Fischhygiene erlassen. Trotz dieser Maßnahmen und trotz der Tatsache, dass Fische ab dann nur mehr ausgenommen verkauft werden durften, wurden zehn Jahre später wiederum Nematoden entdeckt.

Einer der größten Lebensmittelskandale der Geschichte war der BSE-Skandal in Großbritannien. Es handelte sich dabei um eine völlig neue Rinderkrankheit, den so genannten Rinderwahn. Britische Forscher erkannten im Dezember 1986, dass torkelnde Rinder von einer bis dahin unbekannt Krankheit befallen sind. Die Information wurde jedoch unter Verschluss gehalten. Erst zwei Jahre später wurde BSE eine meldepflichtige Tierkrankheit. Dass auch für die Menschen eine Gefahr von diesen Tieren ausgeht, wurde immer noch nicht zugegeben. Bereits 1989 stellte der Wissenschaftler Dr. Robert Perry fest, dass BSE auch auf Menschen übertragbar ist. Maßnahmen erfolgten jedoch kaum. 1995 kommt es dann zum ersten BSE-Opfer in Großbritannien. Die Mutter des 19-jährigen Burschen begann daraufhin das Schweigen der Wissenschaft zu brechen. Als zwei weitere BSE-Opfer in Großbritannien zu beklagen waren, nahm der Skandal seinen Lauf. Doch erst ein halbes Jahr später wurde vom britischen Premierminister John Major öffentlich zugegeben, dass es Zusammenhang zwischen BSE und den erkrankten Menschen bestehen könnte. Daraufhin wurde zum Schutz der Verbraucher von der europäischen Kommission ein weltweites Exportverbot für britische Rinder, Rinderprodukte und britisches Tiermehl verhängt.

Nach dem BSE-Skandal sahen die späten 80er Jahre auch noch einen weiteren Hormonskandal beim Kalbfleisch, einen weiteren Fischskandal

(hohe Schadstoffgehalte in Nordseefischen wie z. B. Pestizide, die beim Menschen Krebs auslösen können), Salmonellen in französischer Salami, Dioxin im Karton von Milchpäckchen, Botulismusbakterien im Joghurt in Nordengland, Listeriosebakterien im Juli 1989 im französischem Weichkäse und Leberpastete und Dioxin in niederländischer Milch (Juli 1989).

Die 90er Jahre waren vom Skandal von in Kolibakterien in Hamburgern, vom Etikettenschwindel bei Obst und Gemüse, Wildfleisch und Geflügel, von Pestiziden in der Babynahrung und im Tee, von Würmern in Fischstäbchen, Streptomycin im Bienenhonig, von mit Keimen belastetem Frischfisch, dem Nikotineinsatz in der Hühnerhaltung, dem Apfelsaft aus der Retorte (künstliches Apfelsaftkonzentrat, das auf naturtrüb getrimmt wurde), umetikettiertem abgelaufenen Fleisch, illegalen Rindfleischimporten aus Großbritannien, Chemiebutter aus Italien (tonnenweise mittels billigem Rindertalg produzierte Butter) und dem Dioxinskandal in Belgien gekennzeichnet. Bei letzterem wurden hochgiftige Dioxine aus Industrie- und Altöleentsorgung in Tierfutter verarbeitet, wodurch diese Dioxine in die Nahrungsmittelkette gelangten. Es erfolgte ein sofortiges Verbot von Eiern, Butter und Fleischprodukten durch die belgische Regierung (das Land, in dem sich der Skandal ereignete). 2010/2011 wiederholte sich dieser Skandal in Deutschland. Offenbar hatten die Verantwortlichen nicht die nötigen Konsequenzen aus dem belgischen Skandal gezogen.

In der ersten Hälfte der ersten Dekade des 21. Jahrhunderts machten schließlich Fungizide und Pestizide auf Paprika aus Spanien, Mineralöl in Hühnereiern, Genmais in Produkten der Firma Kraft und erneut der BSE-Skandal in Europa Schlagzeilen. BSE machte v. a. deshalb wieder von sich reden, weil in Deutschland im Jahr 2000 der erste offizielle BSE-Fall entdeckt wurde. Die Lüge, dass Deutschland BSE-frei sei, konnte somit nicht länger aufrecht erhalten werden. Als Konsequenz ging der Rindfleischkonsum vorübergehend stark zurück. Weitere Skandale der ersten Hälfte der ersten Dekade des 21. Jahrhunderts waren der Schweinemastskandal, im Zuge dessen Tierärzte aus Bayern und Österreich illegal Arzneimittel zur Förderung der Tiermast an Bauern verkauft hatten, der

Nachweis des verbotenen Antibiotikums Chloramphenicol sowohl in Shrimps als auch in Kalbfleisch, Antibiotika im aus China importierten Honig, synthetische Hormone im Schweinefleisch, der Nachweis des Antibiotikums Tetracyclin in Putenfleisch aus Italien und im Kalbfleisch, Blei im Brotgetreide, Nitrofurane im Hähnchenfleisch, Dioxine und PCB im Zuchtlachs, abermals gefährliche Salmonellen im deutschen Putenfleisch, krebserregende Färbemittel in Gewürzen, umetikettiertes überlagertes Faschirtes und Geflügel, genmanipulierter Saatmais aus den USA, genmanipulierte Sojaprodukte in Babynahrung, extrem pestizidbelastetes Obst und Gemüse, gesundheitsgefährdende Weichmacher in Speiseölen und schließlich der Gammelfleischskandal Fleisch, das sowohl im Supermarkt als auch an der Dönerbude zu erhalten war.

In den letzten sieben Jahren (2006 – 2012) machten folgende Lebensmittelskandale Schlagzeilen: Rotwein aus dem Reagenzglas aus den USA, ungenießbares Wildfleisch in Bayern, erneute Dioxine im Tierfutter, verunreinigte Säfte in Tetrapaks (verunreinigt mit der Druckchemikalie ITX), mit Glyzerin gepanschte spanische Weine, Glassplitter im Joghurt in Deutschland, Benzol in Fruchtsaftgetränken, Nikotin in Hühnereiern, uranbelastete Mineralwässer, radioaktiv belastete Mineralwässer, genmanipulierter Langkornreis aus den USA, erneute Verwendung und Vertrieb von Gammelfleisch, genmanipulierter Reis in Reismudeln aus China, Billigwodka in Russland (mit Pharmaka verpanschter Wodka), Dioxine in Dorschleberkonserven, dioxinbelastetes Guakernmehl, dioxinbelasteter italienischer Mozzarella, mit Glyzerin verpanschter Wein und Sekt in Rheinland-Pfalz, Gammelkäse aus Italien (völlig überlagerter, verschimmelter und verdorbener Käse wurde aufgefrischt und als Gorgonzola verkauft), vergiftetes Milchpulver aus China, dioxinvergiftetes Fleisch aus Irland, Salmonellen in Mettwurst, mit Methylalkohol vergifteter Schnaps aus der Türkei, Herstellung von Analogkäse, Glasstücke in Iglo-Gemüse, Tote nach dem Genuss von Käse, der mit Listeriosebakterien verseucht war (Österreich), Dioxine in Bioeiern, in Rindern, Schweinen und Lämmern und Geflügelprodukten, hohe Antibiotikakonzentrationen im Tierfutter und schließlich der EHEC-Skandal, im Zuge dessen rund 55 Personen gestorben sind.

Exkurs: EHEC-Skandal

Da in den Experteninterviews auch der EHEC-Skandal immer wieder angesprochen wird, möchte ich kurz auf diesen Skandal und die Krankheit, die durch EHEC verursacht werden kann eingehen. In Österreich kamen die ersten medialen Berichte zu dem Erreger im Mai 2011, die ersten Erkrankten gab es in Deutschland Anfang Mai 2011. EHEC steht für „Escherichia coli, enterohämorrhagisch“ ein Darmbakterium, das zu der gleichen Familie gehört wie auch HUS, welches für „Hämolytisch-urämisches Syndrom, enterophatisch“ steht. Es handelt sich dabei um einen schwerwiegenden Verlauf der EHEC-Erkrankung, die lebensbedrohlich sein konnte, aber nicht jeden EHEC-Erkrankten betraf.

Bei der EHEC-Erkrankung hatten die betroffenen Personen mindestens eines der Symptome: Durchfall oder blutigen Durchfall, krampfartige Bauchschmerzen, Erbrechen. Die HUS-Erkrankung waren definiert durch mindestens zwei der Symptome: Hämolytische Anämie, Trombozytopenie ≤ 150.000 Zellen/mm³, Nierenfunktionsstörung (vgl. Bericht über EHEC und HUS, Robert Koch Institut).

Da es tatsächlich Todesopfer gab², war die Verunsicherung und Angst der Menschen gegeben. In Österreich gab es zwar keine Todesopfer, aber in Schweden, Frankreich und Deutschland starben immer mehr Menschen an dieser Krankheit. Da die ersten Todesopfer in Norddeutschland zu beklagen gewesen waren, lag auch der Verdacht sehr nahe, dass dort der Ursprung der Erkrankung lag. Dieser Verdacht erwies sich aber als falsch.

Das Verwirrende und v.a. Angsteinflößende am EHEC-Skandal war, dass die Quelle der Erreger am Anfang nicht ausfindig gemacht werden konnte. So folgten unterschiedlichste Medienberichte die zuerst Gurken, dann Tomaten und anderes Gemüse dafür verantwortlich machten - alle aus

² An den Komplikationen mit HUS sind 55 Menschen gestorben, die weitaus größere Anzahl an Infizierten hat den Kampf gegen diese Krankheit jedoch gewonnen (weltweit gab es insgesamt 855 HUS-Fälle).

Spanien kommend. Zu guter letzt gab es die Information, dass Bockshornkeimlinge aus Ägypten der Herd der EHEC-Keime gewesen seien.

Die Übertragung der Erreger kann von Mensch zu Mensch oder über gemeinsame Expositionsquellen voranschreiten (Lebensmittel, Tiere, Badegewässer, etc.) (vgl. EHEC und HUS - Robert Koch Institut). Bei den Fällen des Frühjahrs 2011 wurde davon ausgegangen, dass die Übertragung auf Lebensmittel zurück zuführen gewesen sei, die mit kontaminierten Fäkalien irgendwie in Kontakt gekommen seien.

Die Reaktionen des Lebensmittelhandels waren sehr schnell und so wurden unter Verdacht stehende Chargen der jeweiligen Gemüsesorten aus dem Verkauf genommen und vernichtet. Für das Marktamt in Wien blieben aber keine Proben übrig und so konnte nicht festgestellt werden, ob das Gemüse kontaminiert war oder nicht.

Zusammenfassend kann daher gesagt werden, dass das letzte halbe Jahrhundert von einer Fülle von Lebensmittelskandalen gezeichnet war, im Zuge derer auch immer wieder Menschen zu Tode gekommen sind. Gerade vor dem Hintergrund dieser Tatsache ist es verwunderlich, dass sich keine Studie mit der Rolle des Einzelhandels bzw. mit Vertretern desselben befasst hat.

3.5 Kontrollmechanismen

Um Lebensmittelskandale zu vermeiden, ist bereits eine Vielzahl von Kontrollmechanismen eingeführt worden. Eine wichtige Institution in Österreich die in die Kontrollmechanismen integriert ist, ist die Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit (AGES) und auf Europäischer Ebene ist es RASFF und RAPEX.

3.5.1 AGES

In Europa gilt für alle EU-Mitgliedsstaaten seit dem Jahre 2002 eine einheitliche Verordnung für die Durchsetzung des Lebensmittelrechtes (Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 178/2002). Da die Mitgliedsstaaten kontrollieren müssen, dass auch alle *„Anforderungen des Lebensmittelrechts von den Lebensmittelunternehmern in allen Produktions-, Verarbeitungs- und Vertriebsstufen eingehalten werden“*, wurde ein Kontrollsystem eingeführt. Zu diesem Zweck wurde die AGES in Österreich gegründet. Die Lebensmittelaufsicht wird durch die neun Bundesländer geregelt, die auch für die Probenentnahmen zuständig sind. Diese Proben werden in den Instituten für Lebensmitteluntersuchungen der AGES oder der Länder (Wien, Kärnten und Vorarlberg) geprüft und bewertet. Die Gutachten der Proben werden an die jeweiligen Lebensmittelaufsichten gesendet und diese leiten bei Beanstandungen die Maßnahmen ein.

Der Eigentümer der AGES ist die Republik Österreich. Sie unterliegt dem Bundesministerium für Gesundheit und dem Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft. Das Bundesministerium für Gesundheit, die Lebensmittelaufsicht und das AGES erstellen gemeinsam den jährlichen risikobasierten Probenplan (vgl. <http://www.ages.at/ages/ueber-uns/lebensmittel/aufgaben-lmu/>).

In Österreich wird pro Jahr eine fest gesetzte Stichprobe von Lebensmitteln gezogen. Die Stichprobe setzt sich aus ca. 25.000 Planproben (70%) und ca. 10.000 Verdachtsproben (30%), also insgesamt ca. 35.000 Proben zusammensetzt, die amtlich nach dem Lebensmittelsicherheits- und Verbraucherschutzgesetz (LMSVG) kontrolliert werden, welches am 30.11.2010 in Kraft getreten ist. Außerdem werden die Planproben auch noch nach Aktionsproben und sonstige Planproben unterschieden. Der Probenplan ist so erstellt, dass alle Warengruppen jedes Jahr enthalten sind.

Eine wichtige Neuerung, die mit dem LMSVG für den KonsumentInnen in Kraft getreten ist, ist der Lebensmittelsicherheitsbericht, der ab 2010 jedes Jahr vom Bundesministerium für Gesundheit veröffentlicht wird und so für mehr Transparenz sorgen soll, da es für den KonsumentInnen bis dahin nur unter viel Aufwand möglich war Informationen zu erhalten (vgl. <http://www.ages.at/ages/ueber-uns/lebensmittel/probenplan/>).

Die folgende Auflistung gibt einen Überblick darüber, wie viele Meldungen es bei der AGES in einem Jahr gab:

AGES - öffentliche Warenrückrufe - nur Lebensmittel

2011 bis 09.04.2012	16
2011	33
2010	25
2009	19
2008	11

Tabelle 2: AGES – öffentliche Warenrückrufe (Quelle: erstellt auf Basis der Angaben auf der homepage der AGES)

Aus der Homepage der Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit ging leider nicht hervor, wie sich diese Verteilung der Warenrückrufe ergeben hat. Entweder ist das System erst 2008 aktiviert worden (sodass man die öffentlichen Rückrufe auf der Seite der AGES einsehen konnte) oder es gab tatsächlich so wenige öffentlich Rückrufe, was aber zu bezweifeln ist.

3.5.2 RASFF – Rapid Alert System for Food and Feed³

Beim RASFF handelt es sich um ein europaweites Schnellwarnsystem für Lebens- und Futtermittel. Wie aus der nachfolgenden Abbildung hervorgeht, gibt es unterschiedliche Meldungsarten.

³ EU-Schnellwarnsystem für Lebensmittel- und Futtermittel

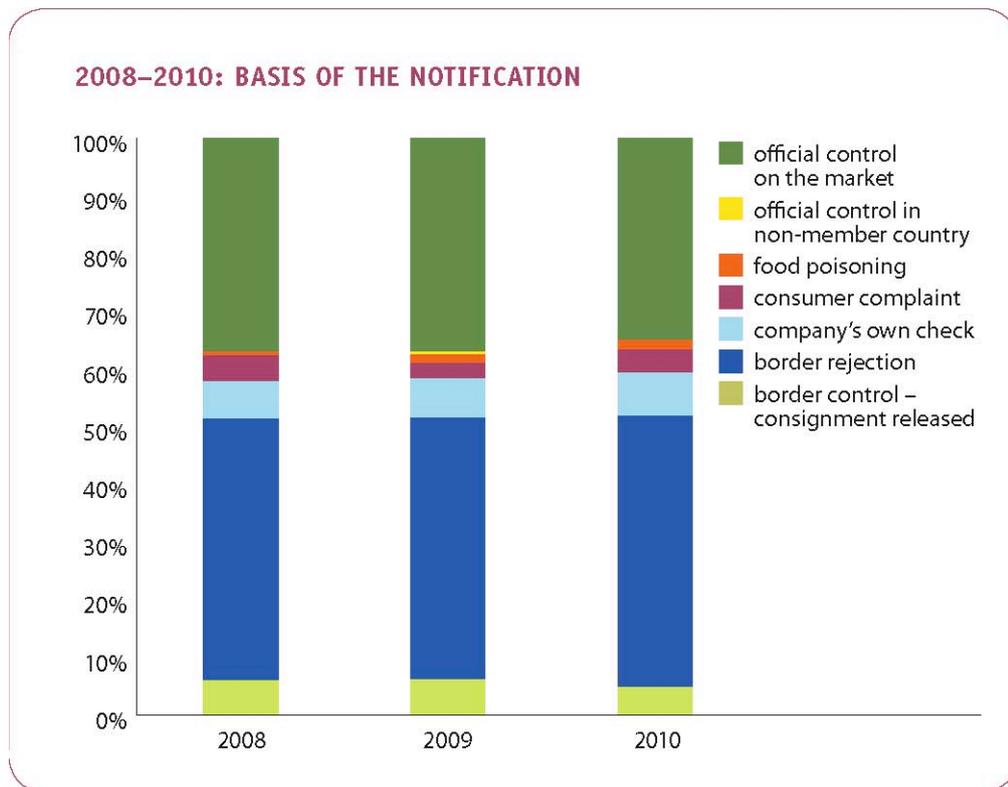


Abb. 2: Basis der Warnungen (Quelle: RASFF annual report 2010)

Zum einen gibt es die so genannten Ursprungsmeldungen (original notifications). Im Jahr 2011 waren dies 3358, davon wurden 592 als Warnungen ausgegeben, weitere entfielen auf reine Informationsmeldungen mit 1188 und 1578 waren Meldungen an EU-Grenzkontrollen (border rejection notifications). Aufbauend auf den Ursprungsmeldungen kommt es zu weiterfolgenden Meldungen (follow-up) und dies ergibt dann in Summe 5224 Meldungen (vgl. RASFF annual report 2010).

3.5.3 System der Lebensmittelkontrolle in Österreich

Die folgende Abbildung gibt eine Übersicht über das Kontrollsystem für Lebensmittel in Österreich:

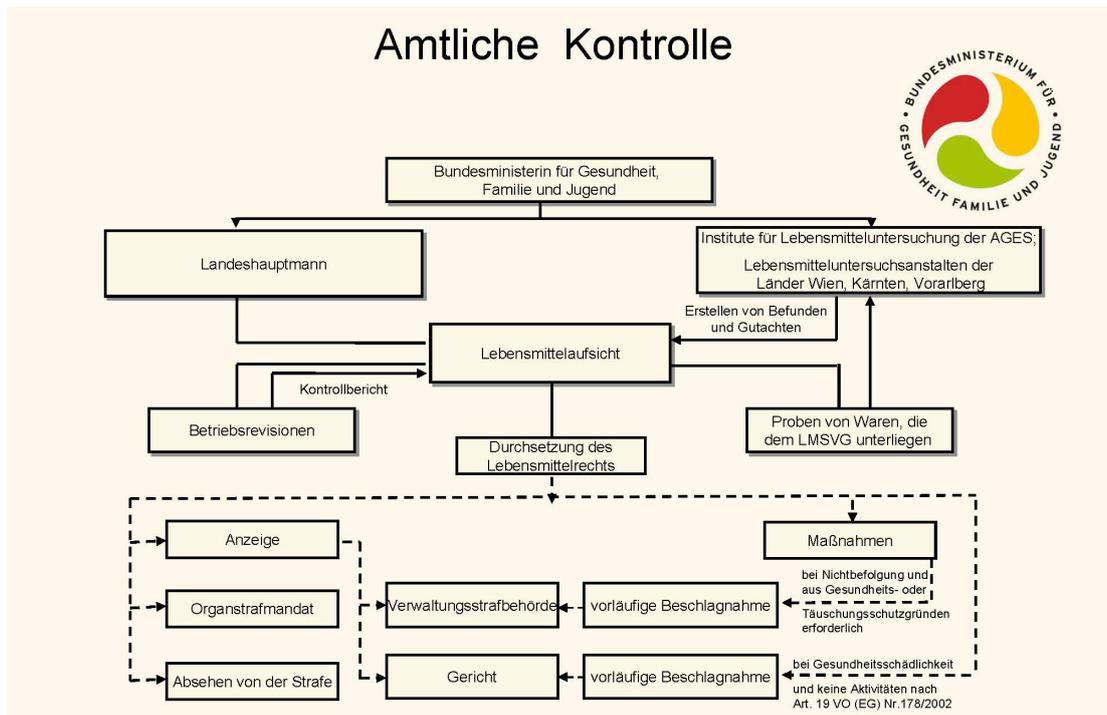


Abb. 3.: System der Lebensmittelkontrolle in Österreich (Quelle: AGES)

An oberster Stelle der Kontrollhierarchie steht das Bundesministerium für Gesundheit. Danach folgen die Landeshauptleute einerseits und die Institute für Lebensmitteluntersuchung der AGES, Lebensmitteluntersuchungsanstalten der Länder Wien, Kärnten und Vorarlberg. Eine Stufe unterhalb der Hierarchie befindet sich die Lebensmittelaufsicht, die für die Durchsetzung des Lebensmittelrechtes zuständig ist. Es werden Proben von Waren genommen und Betriebsrevisionen vorgenommen. Bei Mängeln erfolgen Anzeigen und Strafen bzw. müssen auch Gegenmaßnahmen ergriffen werden.

Zu den Ergebnissen der Lebensmittelkontrolle ist festzuhalten, dass diese für 2010 wie folgt aussahen:

„2010 wurden von den Lebensmittelaufsichtsbehörden der Länder 43.529 Betriebskontrollen durchgeführt und insgesamt 31.0520 Proben von der AGES oder den LUAs der Länder (Wien, Kärnten, Vorarlberg) untersucht und begutachtet. Von den Landesveterinärbehörden wurden 23.114 Betriebskontrollen in Fleischbetrieben und 3.501 Betriebskontrollen in Milcherzeugungsbetrieben durchgeführt.“ (Lebensmittelsicherheitsbericht 2010: 6)

In den 31.0520 Proben sind auch Spielsachen, Trinkwasser und dergleichen beinhaltet, also nicht nur Lebensmittel. Die Proben wurden anhand eines risikobasierten Plans gezogen. Die Ergebnisse der Untersuchungen haben gezeigt, dass es insgesamt eine Beanstandungsrate von 22% gegeben hat, als gesundheitsschädlich wurden 186 Proben beurteilt, d.h. 0,6%. Insgesamt 1.383 der Proben waren für den menschlichen Verzehr ungeeignet (4,5% der Proben). Am häufigsten wurden Kennzeichnungsmängel beanstandet: 2.258 der Proben (= 7%) (vgl. Lebensmittelsicherheitsbericht 2010: 6).

3.5.4 Sorgfaltspflicht

In Österreich obliegt den Unternehmern die Eigenverantwortung für ihre Produkte. So sind Produzenten, Lieferanten, Einzelhändler und Dienstleistungsbetriebe verantwortlich für die Einhaltung der Sicherheit und des Lebensmittelrechtes ihrer Produkte und kontrollieren sich selbst. Sie sind auch dazu verpflichtet bei kontaminierten Lebensmitteln eine Meldung bei den zuständigen Behörden zu machen und auch die Gegenmaßnahmen durchzuführen. Wenn ein Produkt schon die Verbraucher und Verbraucherinnen erreicht hat, so müssen die Unternehmer diese öffentlich informieren und eine Rückholung der Produkte vom Markt organisieren. Den Unternehmern obliegt auch die Rückverfolgbarkeit ihrer Produkte, es muss dokumentiert werden woher die Rohstoffe für die Produktion stammen und an wen die Produkte weiter verkauft wurden (vgl. AGES 2009: 5).

Insgesamt kann daher festgehalten werden, dass Lebensmittel an und für sich einer relativ strengen Kontrolle unterliegen und auch sehr viele Mechanismen und Maßnahmen dahingehend vorhanden sind. Dennoch kommt es immer wieder zu Skandalen, die sich als Krisen äußern und die in der Folge bewältigt werden müssen. Daher ist der nun nachfolgende Abschnitt dem Krisenmanagement gewidmet.

3.6 Krisenmanagement

In diesem Kapitel möchte ich kurz darstellen, wie das Krisenmanagement im Lebensmittelhandel in der Theorie aussehen könnte und welche Mechanismen wichtig sind, um Lebensmittelkrisen abzuwenden oder diese ohne schlimme Verluste zu überstehen. Da ein Lebensmittelskandal für ein Lebensmittelunternehmen auch in einem Desaster enden kann, ist es wichtig, diverse Risiken die eintreten könnten, zu identifizieren, präventiv Maßnahmen vorzunehmen und für das Unternehmen ein System zu entwickeln, welches im Fall des Eintreffens eines Risikos, also zu Beispiel eines Lebensmittelskandals, die Schäden so gering wie möglich hält.

Für die Unternehmer gibt es mehrere Gründe um ein Risiko- und Krisenmanagement in ihren Betrieb zu implementieren:

- *„Schutz des Verbrauchers*
- *Rückverfolgbarkeit nach EU-Verordnung (EG) Nr. 178/2002*
- *Ansteigendes Risiko von Produktkontaminationen in der Lebensmittelindustrie trotz Qualitätsmanagementsystemen*
- *Kritisches Verbraucherverhalten*
- *Verbesserte Kontrollverfahren (Messtechniken)*
- *Hohe Rückruf-Kosten: Internationale Vergleiche haben ergeben, dass Rückrufaktionen in der Ernährungsindustrie durchschnittlich ca. 540.000US-\$ kosten.*
- *Große Spanne bei Ausgaben für Rückrufaktionen (von 10.000 bis 7 Mio. US-\$*
- *Enorme Prozesssummen (durchschnittlich rund 217.000 Euro)*
- *Folgewirkungen eines Rückrufs durch Vertrauens- und Imageverlust.“ (Horst und Strecker 2006: 20)*

Durch Risikomanagement ist es allerdings unmöglich, alle Risiken im Voraus zu erkennen und zu eliminieren, denn das

„Risikomanagement [kann] nur bedingt auf eine möglichst vollständige Eliminierung aller denkbaren Risiken abzielen. Es geht somit vielmehr um eine Strategie, die darauf abzielt, wesentliche Risikopotenziale frühzeitig zu erkennen, den Handlungsspielraum der Geschäftsleitung zu erhöhen und in angemessener Art und Weise bestehende Risiken und Präventionsmaßnahmen abzuwägen“ (Elles 2008: 24).

Das Risiko- oder Krisenmanagement kann in der Regel dennoch bei einem Krisenfall den Schaden in Grenzen halten. Schritte auf der Unter-

nehmensebene, die durchgeführt werden sollten, um die Risiken zu erkennen und zu minimieren sind: „*Definition der Risikostrategie, Risikoidentifikation, Risikobewertung, Risikosteuerung, Risikoüberwachung und –prävention*“ (Elles 2008: 23ff).

In der Lebensmittelbranche ergeben sich durch das Eintreffen von Krisen kurzfristige und langfristige Effekte, wobei erstere monetär besser zu erfassen sind, die langfristigen Effekte lassen sich eher schlechter einschätzen:

„Kurzfristige Effekte

- *Nicht-Verkauf schadhafter Ware*
- *Warenrückruf und Marktentnahme*
- *Vernichtung schadhafter Ware*
- *Investitionen zur Fehlerbeseitigung*
- *Durchführung von PR-Maßnahmen*

Langfristige Effekte

- *Rückgang bei Umsätzen und Gewinnen*
- *Schwächung der Marke*
- *Verlust von Image und Glaubwürdigkeit*
- *Schwächung der Marktposition*
- *Durchführung von Marketingaktivitäten“*
(Lendle 2008: 42).

Die Unternehmer versuchen ihre möglichen Risiken und die daraus resultierenden Effekte zu bewerten und die Schadenhöhen monetär zu erfassen. Aus diesen Kalkulationen entstehen Strategien der Risikominimierung. Eine davon ist der Warenrückruf.

Der Warenrückruf hat eine wichtige Rolle in der Lebensmittelbranche. So werden fehlerhafte oder gesundheitsgefährdende Lebensmittel aus der „Food Value Chain“ entnommen, um entweder an den Produzenten zurückgesendet zu werden, oder je nach Grad der Gefährdung, vernichtet zu werden. Nicht immer muss allerdings eine Gefährdung durch das Produkt eindeutig nachgewiesen sein. In diesem Fall ist es ein freiwilliger Rückruf und die Produkte werden als Präventivmaßnahme der „Food Value Chain“ entnommen (vgl. Elles 2008: 162). Geringe Fehler, die einen Warenrückruf verursachen könnten, sind z. B. fehlendes oder falsch

ruf verursachen könnten, sind z. B. fehlendes oder falsch aufgedrucktes Mindesthaltbarkeitsdatum (vgl. Elles 2008: 160).

Oft sind die Produkte noch nicht im Verkehr, das heißt für den KonsumentInnen noch nicht käuflich und daher müssen die KonsumentInnen nicht verständigt werden. Bei diesem Vorgang *„kommt es in der Regel zu einer `stillen` Marktentnahme aus der Distributionskette“* (Elles 2008: 158). Bei einem „stillen“ Warenrückruf handelt es sich um eine Informationsmeldung.

Eine wichtige Informationsquelle für Warenrückrufe stellt das RASFF-Netz dar. Wird eine Warnmeldung vom RASFF-Netz gegeben, so ist das jeweilige Produkt schon in den Verkehr gekommen und wird zumeist „öffentlich“ zurück gerufen. Bei einer Warnmeldung muss ein Risiko für die menschliche Gesundheit bestehen (vgl. Elles 2008: 158).

Da die Unternehmer durch ihre Eigenverantwortung, die gesetzlich festgeschrieben ist, für die Sicherheit der Lebensmittel verantwortlich sind, müssen diese sofort Maßnahmen setzen, wenn sie von einem mangelhaften Produkt erfahren. So tragen die Unternehmer auch die Verantwortung für den öffentlichen Rückruf eines Produktes. Die Information der Öffentlichkeit ist nach der AGES:

- *„Öffentlicher Aushang des Produktrückrufs in den Verkaufsstellen, direkt am Eingang bzw. an der Stelle des Regals, an der das Produkt zum Verkauf angeboten wurde.*
- *Veröffentlichung auf der Homepage des Unternehmens (sofern vorhanden)*
- *Veröffentlichung eines Produktrückrufs über geeignetes Medium (z.B. APA-OTS, ORF-Teletext, etc.)“* (Quelle: AEGS - Veröffentlichung von Produktwarnungen durch Unternehmer).

Der öffentliche Aushang eines Warenrückrufs ist seit 2011 gesetzlich festgeschrieben.

Auch das Bundesministeriums für Gesundheit spielt seit einer neuen Novelle des LMSVG im Jahre 2010 eine wichtige Rolle. So wird die *„Öffentlichkeit durch das BMG bei gesundheitsschädlichen Waren, wenn Ge-*

meingefährdung vorliegt“ informiert. Das heißt, dass erstens ein expertenbasiertes Gutachten vorliegen muss, um die Gefahr zu bestätigen und zweitens eine *„größere Bevölkerungsgruppe gefährdet“* sein muss. Dann wird eine Warnung vom Bundesministerium für Gesundheit veröffentlicht, bzw. erhält die AGES einen Auftrag vom BMG, die Öffentlichkeit *„unter dem Oberbegriff `AGES-Produktwarnungen´ mittels Newsletter, Aussendung über APA-OTS und mittels Veröffentlichung auf der AGES-Homepage“* zu informieren (vgl. AGES: Veröffentlichung von Produktwarnungen durch Unternehmer).

Um mangelhafte Waren gezielt zurückrufen zu können, wurde in Europa mittels einer Verordnung [(EG) Nr. 178/2002] die Rückverfolgbarkeit verpflichtend in der gesamten Lebensmittelkette geregelt (vgl. Schillings-Schmitz 2008: 184). Dies ist eine wichtige Errungenschaft, denn wenn eine gesundheitsgefährdende Krise durch ein Lebensmittel eintritt, muss nicht erst eine intensive Suche stattfinden, da genau rückverfolgbar sein sollte, wo sich die Rohstoffe befinden, in welchen Produkten sie weiterverarbeitet wurden und wer diese im Vertrieb erhält. In der Lebensmittelbranche ist der Fachbegriff „Tracking & Tracing“ dafür gebräuchlich:

„Tracing: Dem Gesetz nach sind alle Lebensmittel- und Futtermittelunternehmer dazu verpflichtet, rückverfolgen zu können, von welchen Lieferanten sie ein Lebensmittel, Futtermittel oder ein Tier bzw. sonstigen Stoffe zur Lebensmittel- oder Futtermittelgewinnung erhalten haben. Jedes Unternehmen muss hierzu über ein betriebseigenes Rückverfolgbarkeitssystem verfügen.

Tracking: Über dieses System muss nachvollzogen werden können, welchem Kunden Sie ein Lebensmittel, Futtermittel oder ein Tier bzw. sonstigen Stoff zur Lebensmittel- oder Futtermittelgewinnung geliefert haben“ (Schillings-Schmitz 2008: 184).

Die Umsetzung und Gestaltung der Rückverfolgbarkeitssysteme obliegt den Unternehmern selbst, wobei diesen ein gewisser Freiraum dafür bleibt.

Die Gesetzgeber gehen davon aus, dass die Eigenkontrolle der Unternehmer sowie die Implementierung von Sicherungssystemen selbigen überlassen werden kann, denn wenn es zu diversen Lebensmittelkrisen durch

Nicht-Einhaltung von Vorgaben kommt, schadet sich ein Unternehmer selbst. Daher ist anzunehmen, dass der Unternehmer bestrebt ist, diese Vorgaben einzuhalten.

Schließlich ist noch das Reklamationswesen zu nennen, das ebenfalls im Krisenmanagement eingesetzt wird.

Bisher wurde im Kapitel Lebensmittelskandale, vor allem auch im Hinblick auf die Thematik der vorliegenden Arbeit, nur die Seite der Produktions- und Vertriebskette beleuchtet. Um die Thematik abzurunden, folgt nun auch noch ein Abschnitt zum KonsumentInnenverhalten bei Lebensmittelskandalen.

3.7 Verhalten der KonsumentInnen bei Lebensmittelskandalen

Zunächst ist in diesem Abschnitt festzuhalten, dass sich sämtliche Studien, die sich den Reaktionen auf Lebensmittelskandale gewidmet haben, auf den BSE-Skandal Mitte der 90er Jahre beziehen. Offenbar waren Dimension und Auswirkung dieses Lebensmittelskandals von so großer Bedeutung, dass sich die Wissenschaft intensiv mit Verbraucherreaktionen zu beschäftigen begann. Selbstverständlich gab es auch Untersuchungen zu anderen Nahrungsmittelskandalen, diese gingen jedoch nicht näher auf die Verbraucherreaktionen ein (vgl. Philipps 2008: 53). Allerdings wurden einige Metastudien durchgeführt, um prinzipiell zu Lebensmittelskandalen Daten zu erhalten. So hebt Gronow (2001) in ihrer Analyse hervor, dass Lebensmittelskandale relativ kurzlebig sind, d. h. dass KonsumentInnen und Verbraucher offenbar auch nur kurzfristig mit Verhaltensänderungen reagieren (vgl. Gronow 2001: 61). Auch Willhöft (2001) oder Alvensleben (1994) betonen die Kurzlebigkeit von Lebensmittelskandalen und gehen davon aus, dass sich beim Verbraucher Gewöhnungsprozesse bzw. schlichtes Vergessen einstellen (vgl. Willhöft 2001: 145; Alvensleben 1994: 55). Philipps (2008: 46) führt in diesem Zusammenhang allerdings

an, dass dies auf die BSE-Krise (vgl. dazu ausführlicher weiter unten) nicht zutraf.

Im Folgenden seien einige Verbraucherreaktionen auf Lebensmittelskandale angeführt, die alle der bereits genannten Internetseite⁴ von Dittberner entnommen sind (auf wiederholte Quellenangabe wird daher verzichtet). Nach dem Flüssig-Ei-Skandal der Firma Birkel im Jahr 1995, bei dem Teigwaren mit Hühnerkot, Embryonen und Bakterien verunreinigt waren, kam es zu drastischen Umsatzeinbrüchen bei deutschen Nudelherstellern. Der Nematoden-Skandal 1987 führt nur zu einem kurzzeitigen Einbruch des Fischverzehr in Deutschland.

In Deutschland ging im Zuge des Dioxin-Skandals 2010 der Verkauf von Eiern, Geflügel und Schweinefleisch um ein Vielfaches zurück. Und schließlich verzeichnete der Handel starke Einbrüche bei jenen Produkten, die im EHEC-Skandal abwechselnd für den Ausbruch der Krankheit verantwortlich gemacht wurden (Gurken, Tomaten, Sprossen etc.).

Auffallend bei der Auflistung an Lebensmittelskandalen auf Dittberners Webseite ist die Tatsache, dass hier kaum über KonsumentInnenreaktionen berichtet wird. Die wenigen KonsumentInnenreaktionen, die Dittberner angeführt hat, werden hier wiedergegeben. Ob die KonsumentInnenreaktionen bei den einzelnen Lebensmittelskandalen fehlen, weil es keine nennenswerten gab oder weil Dittberner über diese nicht berichtete, kann an dieser Stelle nicht geklärt werden. Insgesamt zeigen die Einträge Dittberners jedoch, dass die KonsumentInnen nur bei länger andauernden Skandalen (lange Medienpräsenz) bzw. Skandalen, die eine beträchtliche Anzahl von Opfern fordern mit geänderten Konsumverhalten reagieren (so z. B. im BSE-Skandal, im Dioxin-Skandal, im EHEC-Skandal etc).

Der EHEC-Skandal ist zu jung, um Studien darüber zur Verfügung zu haben. Ein anderer Skandal mit ähnlich dramatischen Auswirkungen war der bereits erwähnte BSE-Skandal in den 90er Jahren. Zu diesem führte Mey-

⁴ <http://174.120.155.188/~khdit/Food/Nahrung.html>

er-Hullmann im Jahr 1999 eine Studie durch, in der sie auch die Verbraucherreaktion bei Einkauf, Zubereitung und Verzehr erhob. Es zeigte sich, dass die Auswirkungen der BSE-Diskussion dafür sorgten, dass auch 1995 das Ausgangsniveau des Rindfleischvertriebes noch nicht wieder erreicht war. Nahezu die Hälfte der Befragten in Meyer-Hullmanns Studie gaben als Möglichkeit auf den Skandal zu reagieren bzw. sich zu schützen an, auf Rindfleisch zu verzichten, 17,3% verzichteten sogar auf jegliches Fleisch, 20,4% empfahlen, Fleisch nur beim Metzger einzukaufen, 13,3% gaben an, auf die Herkunft zu achten. Und schließlich meinten 9,2%, Fleisch nur aus ökologischer Erzeugung zu beziehen.

8,9% führten bei der Frage nach den im Anschluss an den BSE-Skandal durchgeführten Veränderungen an, vollkommen auf jeglichen Fleischkonsum zu verzichten. Als weitere durchgeführte Veränderungen führten die Befragten an, die Einkaufsstätte für Fleisch gewechselt zu haben (meist auf leicht kontrollierbarere Vertreiber wie Direktvermarkter und Metzger) und auch die Herkunft zu beachten. Zu den Bedenken der Verbraucher ergab sich, dass nahezu ein Drittel der Befragten wegen BSE auch gegenüber anderen Produkten außer Fleisch nun auch Bedenken hätten (vorwiegend Gelatine, Milchprodukte und Wurst) (vgl. Meyer-Hullmann 1999: 192ff).

Auch Philipps berichtet darüber, dass das Institut für Demoskopie Allensbach im Jänner 2001 nach Bekanntwerden des ersten BSE-Falles in Deutschland erhob, dass sich damals insgesamt 45% durch die BSE-Krise bedroht fühlten. 87% gaben sogar an, dass sie sich durch Schutzmaßnahmen gegen BSE in Deutschland nicht genügend geschützt fühlten. 32% reagierten mit Verzicht auf Rindfleisch, 35% konsumierten weniger Rindfleisch. Bei einem Viertel der Befragten erfolgten keine Änderungen im Rindfleischkonsum.

Wie diese Ausführungen zeigen, scheinen Verbraucher nur bei größeren Skandalen Konsequenzen zu ziehen (BSE, Dioxin, EHEC etc.). Wie diese

Tatsache von den befragten Filialleitern wahrgenommen wird, wird - wie andere Parameter auch - in der nachfolgenden Untersuchung erhoben.

4 Empirie - Vorgehensweise

In diesem Kapitel möchte ich die Ergebnisse meiner empirischen Erhebung darstellen. Zunächst werden kurz die empirische Vorgehensweise (Erhebungs- und Auswertungsmethode, InterviewpartnerInnen) beschrieben, danach folgt die Auswertung der Daten.

4.1 Erhebungsmethode - Experteninterviews

Da ich in dieser Arbeit einen Bereich erforschen möchte, der quantitativ nicht so gut bearbeitet werden kann, da zu wenige Daten dafür vorliegen und eventuell relevante Aspekte nicht mit quantitativen Instrumenten abgefragt werden können, wähle ich einen qualitativen Zugang. Ich habe mich für Experteninterviews entschieden, da nicht die Interviewten als gesamte Personen für mich von Interesse sind, sondern ihr Wissen und ihre Erfahrungen als Experten im Lebensmitteleinzelhandel im Bezug auf Lebensmittelskandale. Ich wollte durch dieses Verfahren Strukturen und Zusammenhänge im Bezug auf meine Fragestellung entdecken.

Diese Erhebungsmethode kommt in den unterschiedlichsten Bereichen der Forschung zur Anwendung, doch zumeist wird sie mit anderen Methoden gemeinsam verwendet, sie findet aber auch als eigenständige Methode ihre Anwendung.

Es handelt sich hier um ein Verfahren der offenen und leitfadenorientierten Interviewführung. Das Besondere an dieser Methode ist, dass nicht die Person als ganzes mit ihren gesamten Lebenszusammenhängen im Fokus steht, sondern ein Teilaspekt der Person. So könnte man sagen:

„Der Kontext, um den es hier geht, ist ein organisatorischer oder institutioneller Zusammenhang, der mit dem Lebenszusammenhang der darin agierenden Person gerade nicht identisch ist und in dem sie nur einen ‚Faktor‘ darstellen“ (Meuser und Nagel 2005: 72).

Natürlich stellt sich hier die Frage, wer eine Expertin oder Experte ist. Dies ist abhängig von der Forschungsfrage. So kann ein/e LehrerIn ein/e ExpertIn sein, wenn es um die Aspekte des Muttersprachenunterrichtes geht. Würde aber die Forschungsfrage dahin gestellt werden, welche psychischen Belastungen der Beruf mit sich bringt, so wäre diese Person selbst betroffen und daher kein/e Experte/in (vgl. Meuser und Nagel 2005: 73), unter diesem Gesichtspunkt betrachte ich die FilialleiterInnen, die ich interviewe.

Für Michael Meuser und Ulrike Nagel werden Personen zu ExpertInnen wenn sie

„in irgendeiner Weise Verantwortung [...] für den Entwurf, die Implementierung oder die Kontrolle einer Problemlösung [tragen] oder [sie] über einen privilegierten Zugang zu Information über Personengruppen oder Entscheidungsprozesse verfüg[en]“ (Meuser und Nagel 2005: 73).

Die Wahl dieser Methode hat den Grund, dass der/die ForscherIn nach *„Strukturen und Strukturzusammenhängen“* des/der ExpertInnenwissens/handelns sucht. Die Ergebnisse *„sind aber nicht dazu geeignet, die Gültigkeit theoretischer Behauptungen über Sachverhalte zu prüfen.“* (Meuser und Nagel 2005: 76f) Wenn das ExpertInneninterview als eigenständige Methode angewendet wird, so ist das Interesse bei der Auswertung darauf gerichtet, *„Wissens- und Handlungsstrukturen, Einstellungen und Prinzipien theoretisch zu generalisieren, Aussagen über Eigenschaften, Konzepte und Kategorien zu treffen, die den Anspruch auf Geltung auch für homologe Handlungssysteme behaupten können bzw. einen solchen theoretischen behaupteten Anspruch bestätigen oder falsifizieren“* (Meuser und Nagel 2005: 76f).

Das offene, leitfadenorientierte Experteninterview erlaubt es, einen roten Faden durch das Interview zu ziehen, damit eventuelle Themen, die nicht relevant sind, ausgelassen werden und bietet aber auch gleichzeitig die Möglichkeit für den/die ExpertIn Inhalte einzubringen, die dem/der

ForscherIn nicht in den Sinn gekommen wären. Insofern sind Abweichungen vom Leitfaden möglich.

4.2 Auswertungsmethode

Die Auswertung der ExpertInneninterviews erfolgte in mehreren Schritten, wie bei Michael Meuser und Ulrike Nagel vorgeschlagen (vgl. Meuser und Nagel 2005: 80ff): Die AutorInnen empfehlen im ersten Schritt die transkribierten Texte in Passagen aufzuteilen, die dann paraphrasiert werden. Diese paraphrasierten Passagen werden anschließend mit Überschriften versehen. Danach werden die jeweiligen Einheiten mit einander dahingehend verglichen, ob sie thematisch zusammenpassen. Dann folgt die „Soziologische Konzeptualisierung“ und als letzter Schritt die „*theoretische Generalisierung*“ (vgl. Meuser und Nagel 2005: 88f). Eine ähnliche Auswertungsmethode findet sich auch bei Manfred Lueger (Lueger 2010: 206ff), die er „Themenanalyse“ nennt. Die Methode, die hier gewählt wurde, ist an Lueger (2010) und an Meuser und Nagel (2005) angelehnt.

Die Auswertung wurde in drei Blöcken vorgenommen: der erste Block beinhaltet das Interview mit dem Qualitätsmanager. Aufbauend auf diesen Ergebnissen wurde der Interviewleitfaden für die FilialleiterInnen konstruiert. Diese Interviews bilden den zweiten Block. Der dritte Block beinhaltet das Interview mit dem Fachmann vom Marktamt. Auch dieser Leitfaden wurde beeinflusst durch die Ergebnisse der Interviews mit den FilialleiterInnen.

Die jeweiligen Blöcke haben verschiedene Funktionen. So ist der erste Block für den Einstieg ins Feld genützt worden. Es war wichtig nachzufragen, welche Erfahrungen der Qualitätsmanager mit Lebensmittelskandalen gemacht hat, ob gewisse Inhalte wie Krisenstab, Risikobewertungen, Kontrollen etc., wie in der Literatur beschrieben, auch in der Praxis Anwendung finden. Darüber hinaus war es wesentlich zu erfragen, welche Aspekte für das weitere Vorgehen im Fall eines Lebensmittelskandals

relevant sind. Aufgrund dieser Daten wurde der Leitfaden für die ExpertInneninterviews mit den FilialleiterInnen optimiert und konstruiert.

Die Auswertung hatte das Ziel, die Gesprächsinhalte thematisch zu ordnen und textreduzierend zu sein. Es wurden besonders wichtige Teile des Interviews transkribiert und andere wichtige Passagen textnah paraphrasiert, wobei immer die Zeit der Aufnahme festgehalten wurde, um die Textpassage wieder zu finden und wenn nötig Korrekturen oder Ergänzungen machen zu können. Der nächste Schritt war es, den Passagen ebenfalls textnah Überschriften zu zuweisen. Passagen mit gleichen oder ähnlichen Überschriften wurden gebündelt und falls es notwendig erschien, wurden neue Überschriften formuliert, um die Themen zu benennen. Unterstützend für die Auswertung habe ich vor allem das Programm Excel verwendet, um eine bessere Übersicht zu schaffen. Eben so verlief die Auswertung des Interviews mit dem Fachmann des Marktamtes.

Der Auswertungsvorgang der FilialleiterInneninterviews war sehr ähnlich, der große Unterschied war aber, dass nicht ein Interview sondern zwölf Interviews ausgewertet wurden.

4.3 InterviewpartnerInnen

Qualitätsmanager

Das Interview mit dem Qualitätsmanager, wurde mir ermöglicht über einen Kontakt, den meine Diplomarbeitsbetreuerin für mich aktivierte. Es dauerte in etwa 3 Monate, bis der Termin zustande kam, da ein Qualitätsmanager eines Konzerns viele Verpflichtungen hat und ich mich optimal mit Fachliteratur vorbereiten wollte. Das Experteninterview war ein Einstieg in den Fachbereich und hat auch dazu gedient, den Leitfaden für die Filialleiter besser abstimmen zu können. Die Erfahrungen, die ein Qualitätsmanager macht, sind auf einer anderen Ebene als die der Filialleiter. So besteht kein Kundenkontakt aber ein Produzentenkontakt, theoretische Vorgaben

und Gesetze sind präsenter und die Erfahrungen aggregieren durch verschiedenste Kontakte im eigenen Unternehmen, sowie mit Fachleuten außerhalb dessen. Aus diesem Interview resultierte auch meine nächste Kontaktperson für die Interviews mit einigen der Filialleiter. Das Gespräch, welches ich 12. Juli 2011 führte, wurde digital aufgezeichnet und dauerte 1 Stunde, es fand in den Räumlichkeiten des Unternehmens des Befragten statt.

FilialleiterInnen

Meinen Zugang zu den Filialleitern versuchte ich über die jeweiligen Pressestellen der Unternehmen herzustellen und so habe ich die meisten Unternehmen per E-Mail kontaktiert. Ein Handelsunternehmen hat abgelehnt, ein anderes hat auf keines meiner drei E-Mails reagiert und das dritte Unternehmen hat mir die meisten meiner Interviews gewährt.

Mit einem Bio-Unternehmen hatte ich ebenfalls Glück, denn trotz interner Umstrukturierung des Unternehmens wurde es mir ermöglicht, Interviews zu führen.

Vertreter des Marktamtes

Das letzte Interview, welches ich 2. Jänner 2012 führte, fand mit einem Fachmann des Wiener Marktamtes statt. Ich kontaktierte über eine E-Mail die Direktorin des Wiener Marktamtes, die mir den Interviewpartner vermittelte. Dieser Fachmann meldete sich noch am selben Tag bei mir, eine Woche später fand das Experteninterview in seinem Büro statt und dauerte über 60 Minuten. Dieses Gespräch diente dazu, meine vorangegangenen Ergebnisse mit den Filialleitern abzugleichen und Wissenslücken zu füllen.

4.3.1 Stichprobe FilialleiterInnen

Die Experten für meine Interviews mit FilialleiterInnen sollten aus den österreichischen Einzelhandelsunternehmen stammen, die den Markt

dominieren. Zu dieser Gruppe gehört das Unternehmen REWE (Billa, Merkur und Penny), Spar (Spar, Eurospar und Interspar) und Hofer.

In Österreich gibt es des Weiteren zwei Bioketten: Denns (ehemals Maran) und Bio Basic. Auch diese wollte ich in meine Stichprobe hereinnehmen, um eventuell Vergleiche machen zu können zwischen konventionellen Anbietern und biologischen. Die zwei Unternehmen habe ich ausgewählt, da es sich um Supermärkte handelt, die auch Milch, Eier und Fleisch verkaufen und daher ebenso wie die konventionellen Anbieter von den jüngsten Skandalen betroffen sind.

Die Anzahl der Interviews war ursprünglich mit 16 angesetzt, hat sich aber auf 14 Interviews reduziert, da nicht mehr InterviewpartnerInnen akquiriert werden konnten. 12 Interviews habe ich, wie oben bereits erwähnt, mit FilialleiterInnen geführt, eines mit einem Qualitätsmanager und eines mit einem Vertreter des Marktamtes. Zum Teil habe ich nach der Genehmigung eines Unternehmens mit zu Hilfenahme einer Filialadressenliste, die ich aus dem Internet erarbeitet hatte, versucht, die Filialleiter nach einem Stichprobenplan für Experteninterviews zu gewinnen. Dies war recht aufwendig, da die Filialleiter nicht immer anwesend waren als ich anrief, oder manchmal zuviel Arbeit hatten, um mit mir zu sprechen. Erschwerend kam hinzu, dass ich eine Genehmigung zur Durchführung von Befragungen hatte, doch niemand davon außer die Genehmigungsaussteller selbst davon wusste. So ergab sich die Schwierigkeit, dass ich versuchen musste, über die Filialleiter, die mir bekannt waren, per Telefon herauszufinden, wen ich kontaktieren könnte, damit die Filialleiter auch tatsächlich mit mir über dieses Thema sprechen dürften, denn zum Teil gab es Regionalleiter und andere Vorgesetzte, die auch erst ihre Erlaubnis geben mussten. Als ich ein Interview bei diesem Unternehmen durchgeführt hatte und drei terminisiert hatte, wurde mir von Unternehmensseite mitgeteilt, dass ich meine Befragung stoppen sollte, da mein Projekt nochmals geprüft werde. Nach einigen E-Mails durfte ich meine Arbeit fortsetzen, doch die Auflage für eine Fortsetzung war, dass ich bis Ende November 2011 mit allen Interviews fertig sein sollte, da das

Weihnachtsgeschäft beginnen würde. Die zweite Auflage war eine Verkürzung meines Leitfadens, um nicht zuviel Zeit der Filialleiter in Anspruch zu nehmen. Somit hatte ich noch zwei Wochen Zeit, um die restlichen Interviews zu organisieren und durchzuführen. Zwei Interviews wurden von Unternehmensseite her organisiert, da ich wieder auf die Schwierigkeit der Zuständigkeit stieß. Diese zwei Interviewteilnehmer so wie die zwei Teilnehmer aus dem Bio-Unternehmen erhielten meinen Leitfaden schon zuvor per E-Mail.

4.3.2 Die InterviewpartnerInnen und die dahinterstehenden Personen

Die Dauer der 12 Interviews hat sehr stark variiert. Die ersten drei Interviews habe ich mit dem ersten Interviewleitfaden für FilialleiterInnen. Diese dauerten daher länger (zwischen 55 und 80 Minuten). Die anderen Interviews habe ich mit der gekürzten Fassung des Leitfadens geführt, diese haben 40 bis 60 Minuten in Anspruch genommen und zwei relativ kurze Interviews habe ich auch geführt, diese dauerten 20 und 35 Minuten.

Von den 12 Interviews waren 9 Filialleiter männlich und 3 Filialleiterinnen weiblich. An sich hatte ich bei der telefonischen Terminvereinbarung versucht, auch mehr weibliche Filialleiterinnen für die Interviews zu gewinnen, aber diese lehnten Interviews öfter ab als die männlichen Kollegen. Das Durchschnittsalter der InterviewpartnerInnen war 39,3 Jahre, wobei vier von diesen zwischen 24 und 29 Jahre alt waren, eine Person war 32 Jahre alt, vier waren zwischen 41 und 48 Jahre alt und drei der Personen waren zwischen 50 und 57 Jahre alt. Der höchste Bildungsabschluss war bei zehn der befragten FilialleiterInnen die Lehre, und zwei der Personen haben mit Matura abgeschlossen. Um Filialleiter zu werden, mussten sie alle zusätzliche Schulungen absolvieren. Von den 12 InterviewpartnernInnen waren fünf ledig, fünf verheiratet, einer geschieden und einer getrennt lebend. Der feste Wohnort war für sieben der Experten in Wien und die

anderen fünf lebten in Niederösterreich. Zwei der Befragten waren bosnische, zehn waren österreichische Staatsbürger. Durchschnittlich waren die Experten 12,4 Jahre bei dem jeweiligen Unternehmen beschäftigt, wobei die kürzeste Zeit der Beschäftigung eines Filialleiters 1 Jahr und die längste Beschäftigung 32 Jahre zu dem Zeitpunkt der Interviews war. In der Funktion als FilialleiterIn waren die InterviewpartnerInnen durchschnittlich 7,9 Jahre, die kürzeste Zeit in dieser Position betrug 1,5 Monate und die längste 25 Jahre.

Soweit es mir möglich war, habe ich versucht, die Filialstandorte so zu wählen, dass sowohl innere und äußere Wiener Bezirke vertreten waren. Die Filialen befanden sich im 1, 2, 3, 7, 8, 9, 11, 15, 17, 18, 21 und 22 Bezirk. Die Interviews wurden von mir zwischen September und November 2011 geführt.

Die Interviews mit den FilialleiterInnen fanden immer in der jeweiligen Filialen im Backofficebereich statt. Alle bis auf ein Interview⁵ wurden von mir für eine bessere Auswertung der Daten digital aufgezeichnet. Dieses eine Interview habe ich schriftlich mitprotokolliert und dieses Protokoll anschließend noch vervollständigt, damit keine wichtigen Daten verloren gehen.

4.4 Ergebnisse der Expertengespräche

Wie schon Anfangs erwähnt, war der Forschungsschwerpunkt: „Lebensmittelskandale in der Lebensmittelindustrie und der Umgang des Lebensmitteleinzelhandels mit diesen aus der Sicht von Filialleitern“. So stand die Frage nach den Erfahrungen der Experten, die sie mit Lebensmittelskandalen gemacht haben, im Mittelpunkt der Interviews. Außerdem waren ihre Erfahrungen mit der medialen Berichterstattung, mit den Reaktionen der KonsumentInnen, die Reaktionen der MitarbeiterInnen und die Handhabung von Lebensmittelskandalen im Zusammenspiel mit anderen Beteilig-

⁵ Die Befragte lehnte eine Audio-Aufzeichnung ab.

ten, wie etwa den Kontrollbehörden, Produzenten oder dem Staat von Interesse.

Zuerst werde ich auf die Erkenntnisse des Expertengesprächs mit dem Qualitätsmanager eingehen, mit dem ich das erste Interview geführt habe, um in den Fachbereich einzusteigen, anschließend werde die Filialleiterinterviews beschreiben und an dritter Stelle werde ich die Resultate des Interviews mit dem Fachmann des Marktamtes erörtern, um die oben erwähnten Fragen zu beantworten.

4.4.1 Qualitätsmanager

Bei der Auswertung des Experteninterviews mit dem Qualitätsmanager ergaben sich acht thematische Felder, die den Umgang mit Lebensmittelskandalen charakterisieren und die ich auch bei der Auswertung der Interviews mit den Filialleitern im Fokus hatte. Diese waren: Risiko, Systematisierung, Kontrollsysteme, Lebensmittelskandale an sich, KonsumentInnenverhalten, österreichischer Produkt-Patriotismus, mediale Berichterstattung und Zukunftsperspektiven.

Risiko

Mit dem thematischen Feld des „Risikos“ wird in dem Unternehmen, in dem der Qualitätsmanager tätig ist, bewusst umgegangen. Dies äußert sich durch den Versuch, die Risiken einzuschätzen. Im EHEC-Skandal 2011, habe man z.B. versucht das Risiko zu lokalisieren, indem Produkte präventiv aus eigener Initiative geprüft wurden. Da speziell bei diesem Lebensmittelskandal die Kontaminationsquelle nicht bekannt gewesen sei, ergab sich die Zwangslage des Wartens für den gesamten Lebensmittelhandel, auf gesicherte Informationen über die EHEC-Keim-Quelle. Aber in diesem Unternehmen habe man aktiv bleiben wollen, um das Risiko für die eigene Ware einschätzen zu können.

Aus der Einschätzung des Risikos, ergibt sich das weitere Vorgehen für das Unternehmen. So meinte der Qualitätsmanager: „*Krise ist nicht gleich Krise*“ (Qualitätsmanagerinterview, Zeit: 00:25:00) Das Krisenmanagement bespreche die „Krise“ und beschließe dann, wie vorgegangen werde. Aber „*es gibt nicht viele Sachen die man tun kann*“, so der Experte (Qualitätsmanagerinterview, Zeit: 00:26:20), Der Krisenstab entscheide, welche Informationen weiter gegeben werden, ob man den Artikel zurückholen müsse aus den Filialen, ob der Artikel überprüft werden müsse, ob man ihn ganz aus dem Sortiment herausnehmen müsse, ob entschieden werde, alle gleichen Artikel zu entfernen und ob die Öffentlichkeit gewarnt werden müsse. Die entscheidende Frage sei hier das „Wie“ und natürlich möchte man das eigene Unternehmen schützen, so der Experte.

Wenn man die Quelle des Problems nicht kenne, wie etwa bei den EHEC-Keimen, könnten keine Maßnahmen gesetzt werden, denn wo solle man ansetzen. Daher sei der EHEC-Skandal insofern schwierig gewesen, als man im Grunde genommen gar nichts tun habe können.

Das Lebensmitteleinzelunternehmen versuche bei einem Lebensmittelskandal, aber nicht nur dann, in einer aktiven Rolle zu bleiben und das Risiko zu quantifizieren, es werde aktiv nach Alternativen gesucht, wie etwa bei dem EHEC-Skandal, keine Gurken aus Spanien sondern aus einer anderen Region anzubieten.

Auf die Frage, wo denn das größte Risikopotenzial bei Produkten zu finden wäre, meinte der Experte, dass besonders frische Ware ein Problem darstelle, denn je frischer ein Produkt, desto sensibler sei es. Die Sensibilität von Produkten hänge vom Verarbeitungsprozess ab. Als Beispiel verwies der Befragte auf Knäckebrot versus Frischkäse, diese beiden unterschieden sich in ihrer Sensibilität merklich. So sei das Risikopotenzial von frischen Waren höher und sie können eher im Mittelpunkt eines Lebensmittelskandals stehen.

Auf die Frage, wo denn das größte Risiko für Lebensmittelskandale liege, meinte der Experte, dass der Mensch selbst das größte Risiko sei, denn „es menschelt“ (Qualitätsmanagerinterview, Zeit: 00:43:20), der Mensch sei die Schwachstelle. Es könne immer passieren, dass ein Mensch die Situation falsch einschätzt oder etwas übersieht, das sei eben menschlich. Er verwies darauf, dass versucht werde, präventive Maßnahmen zu setzen, doch Fehler oder Vorsätzlichkeiten könne man nie ganz ausschließen, weder bei MitarbeiterInnen noch bei Außenstehenden und „*wer betrügen will, der wird das machen*“ (Qualitätsmanagerinterview, Zeit: 00:44:47). Im Unternehmen werde bei Kenntnis einer Schwachstelle versucht, diese zu beheben, denn Qualität und Sicherheit der Produkte haben größte Priorität. Das Risikopotential durch die MitarbeiterInnen werde durch die MitarbeiterInnenfluktation erhöht, denn obwohl das Personal Schulungen besucht, sei es schwierig dieses Risiko ganz in den Griff zu bekommen.

An eine Reduktion von Lebensmittelskandalen glaubte der Experte nicht, denn die Techniken würden sich immer weiter entwickeln und so könnte man immer mehr finden. Außerdem werde es immer einen Menschen geben, der Probleme verursacht, sei es mit oder ohne Absicht, eventuell da dieser es nicht besser wisse oder sich wirtschaftliche Vorteile sichern möchte.

Systematisierung

Das Feld der „Systematisierung“ ergab sich, da die Reaktion des Lebensmitteleinzelhandels auf Lebensmittelskandale und Krisen, wie der Interviewpartner meinte, der Aufbau von Qualitätssicherungsabteilungen vor etwa 10 Jahren gewesen sei, außerdem würden im Unternehmen eigene Qualitätssicherungssysteme aufgebaut.

An Lebensmittelkrisen und Skandale werde sachlich herangegangen, es werde über dieses Thema mittels E-Mail kommuniziert, mit klaren Vorgaben für die jeweiligen Unternehmensstandorte. Die Abläufe, die zum Tragen kämen, seien standardisiert und da ziemlich dieselben Arbeiten zu

verrichten seien wie bei normalen Warenrückrufen, seien keine speziellen Übungen für die MitarbeiterInnen für die Handhabung von Lebensmittelskandalen notwendig, denn die Abläufe seien „gelebte Praxis“ (Qualitätsmanagerinterview, Zeit: 00:31:37). Die Standardisierung der Abläufe sichere außerdem die Schnelligkeit, welche vor allem entscheidend bei akuten Fällen sei, d.h. wenn es sich tatsächlich um Produkte handle, die für die Gesundheit gefährlich werden könnten. Die Prozessstandardisierung werde außerdem von den Behörden und den NGOs angetrieben, dadurch werde das Netz immer sicherer und so würden die Beteiligten (Produzenten, Lieferanten, etc.) gemeinsam an den Verbesserungen arbeiten.

Kontrollsysteme

Der Qualitätsmanager erfährt von den jeweiligen Lebensmittelskandalen aus den Medien, doch viele Mängel würden durch die Qualitätssicherungssysteme aufgedeckt und so würden diese Mängel erst gar nicht publik. Aber auch die Behörden informieren die Lebensmittelunternehmen und so könne mangelhafte Ware aus dem Verkehr genommen werden. Außerdem bestehe eine Zusammenarbeit mit diversen Untersuchungsanstalten, die Informationen weitergeben, wenn es erforderlich sei. Für die Früherkennung von Mängeln müsse immer wieder Recherche in Fachberichten und dem Internet betrieben werden; ein wichtiges Instrument sei hier auch das europäische Frühwarnsystem RASFF. Das Unternehmen besitze kein eigenes Labor, um die Eigenprodukte zu testen, doch viele Tests seien einfach und diese würden von MitarbeiterInnen durchgeführt, ohne dass ein Labor notwendig sei, so wie etwa die Kontrolle der pH-Werte oder Viskositätsmessungen. Die aufwendigeren Tests würden von einem unabhängigen Labor übernommen.

Außerdem werde von der Kontrollbehörde fast jeden Tag eine Filiale des Unternehmens kontrolliert. Zumeist würden die Eigenmarken des Unternehmens geprüft, da dies am einfachsten sei, so der Qualitätsmanager, denn die Behörde habe es da dann einfacher, Ansprechpartner zu finden. Anders sehe die Sache dann aus, wenn zum Beispiel ein französischer Camembert getestet werde, es sei mühsamer für die Behörde an Informa-

tionen heran zu kommen. Wobei der Befragte festhielt, dass das Behördensystem recht kompliziert sei, um eine gute Zusammenarbeit sei man aber bemüht.

Lebensmittelskandale an sich

Der Qualitätsmanager meinte, dass die meisten Lebensmittelskandale konstruiert seien und dass es bestimmte Organisationen gebe, die von diesen profitieren. So nehme er vieles auch nicht ernst. Er sagte, dass die NGOs „*manchmal die Unternehmer auch treiben*“ (Qualitätsmanagerinterview, Zeit: 00:32:40) , obwohl alle gesetzlichen Vorgaben erfüllt würden. Auch die Arbeit von NGOs müsse kritische betrachtet werden, denn irgendwo müsse einfach Schluss sein. Zu Lebensmittelskandalen komme es nach seiner Erfahrung nach vor allem deshalb, weil ein Preisdruck auf die Lebensmittelindustrie ausgeübt werde, doch auch verschiedenste Strukturen begünstigen Lebensmittelskandale. Ein anderer Aspekt sei die Unwissenheit der beteiligten Mitarbeiter bzw. die Nicht-Einhaltung von Hygienevorgaben. Oft sei es eine Mischung aus verschiedenen Ursachen.

Der Lebensmittelhandel versuche dem Lebensmittelskandal präventiv zu durch verschiedenste Maßnahmen begegnen, so zum Beispiel durch Artikelanalysen. Besonders die Eigenmarken versuche man zu schützen. Bei Lebensmittelskandalen, so der Experte, versuche man „*dass der Ball flach gehalten wird*“ (Qualitätsmanagerinterview, Zeit: 00:13:30), aber auch die öffentlichen Stellen verfolgen diese Strategie und er merkte an, dass diese Vorgänge auch „*ein bisschen verlogen sind*“ (Qualitätsmanagerinterview, Zeit: 00:13:45).

KonsumentInnenverhalten

Der Qualitätsmanager meinte, dass die KonsumentInnen sensibler geworden seien, ihre Einstellung habe sich verändert. So sei der Absatz bei Gurken zurückgegangen als der EHEC-Skandal anfang, der Umsatzeinbruch habe sich aber schnell auf das gesamte Gemüsesortiment ausgeweitet, obwohl man noch gar nicht die Quelle eruiert hatte. Es gebe aber einzelne Produkte, die sich nach einem Lebensmittelskandal nie erholen.

So meine der Befragte, der „*Quargel ist vermutlich tot*“ (Qualitätsmanager-interview, Zeit: 00:10:30), er erhole sich nur langsam. Die Reaktion der KonsumentInnen sei anhand der Umsätze zu sehen. Je sensibler die Produkte würden, desto eher komme es zu einer Kaufverweigerung durch die KonsumentInnen.

Österreichischer Produkt-Patriotismus

Der Experte wies darauf hin, dass für die KonsumentInnen österreichische Qualität relevant sei, denn diese kaufen gerne heimische Produkte und beachten auch das AMA-Gütezeichen. Dadurch würden sie sich sicherer fühlen und daher hätten die Lebensmittelskandale in anderen Ländern keinen großen Einfluss auf die KonsumentInnen, weshalb man versuche ein großes österreichisches Sortiment anzubieten.

Mediale Berichterstattung

Es gebe nicht viele positive Seiten der medialen Berichterstattung über dieses Thema, aber ein positiver Aspekt, so der Qualitätsmanager, sei die Sensibilisierung der KonsumentInnen. Es sei zwar nicht unbedingt für den Lebensmittelhandel positiv, wenn die Kunden pedantisch würden, aber auch die Unternehmer selbst würden sensibler, denn es könnte immer etwas passieren. Der Experte sagte, dass es selten wirklich gute Berichte gebe, auch nicht in den Qualitätsblättern und oft seien die Artikel einfach falsch. Daher seien die Medienberichte manchmal kontraproduktiv, es werde „*aus einer Mücke ein Elefant*“ (Qualitätsmanager Zeit: 00:14:17) gemacht und in Wirklichkeit sei nichts dahinter. Außerdem meinte er, dass es eigentlich viele Dinge gebe, die gar nicht an die Öffentlichkeit kommen, die es aber wert wären. Doch diese hätten einen anderen Stellenwert und er fügte kritisch hinzu, dass das System nicht ganz ehrlich sei.

Viele Berichte in den Medien über Lebensmittelskandale beträfen eigentlich nicht den österreichischen Markt, wie etwa der Skandal um die dioxin-verseuchten Eier 2011 oder das Gammelfleisch in Deutschland. Als ich von dem Experten wissen wollte, ob diese Berichte auch Auswirkungen auf den heimischen Markt haben, meinte dieser, dass diese Berichte kei-

nen Einfluss gehabt hätten. Doch um Risiken auszuschließen, wurden auch die österreichischen Eier kontrolliert. Da die Kontrollen negativ waren, sei das Thema erledigt gewesen.

Zukunftsperspektiven

Auf die Frage: „Sind Sie mit der Handhabung von dem letzten Lebensmittelskandal zufrieden gewesen, oder hätte es andere, bessere Möglichkeiten gegeben?“, antwortete der Experte, dass man sicher einiges besser hätte machen können, aber dass es grundsätzlich gut gelaufen sei. Er war der Ansicht, dass sich nicht viel ändern werde, doch in Zukunft würden die Standards für Produkte höher, die ein größeres Risikopotential haben.

4.4.1.1 Resümee - Qualitätsmanager

Das Resultat des Expertengesprächs war, dass der Umgang des Qualitätsmanagers mit dem Thema „Lebensmittelskandale“ ein überlegter ist. Es wird versucht aufgrund einer wirtschaftlichen und auf Fakten (Laborwerte, wissenschaftliche fundierte Daten, etc.) beruhenden Vorgehensweise dem Problem entgegen zu treten. Das Problem wird sachlich, bewusst und lösungsorientiert behandelt.

Dem Themenbereich „Risiko“ wird von dem Unternehmen versucht bewusst entgegen zu treten, da Qualität und Sicherheit für die KonsumentInnen Priorität haben. Es besteht das Wissen um variierende Risikopotenziale von unterschiedlichen Produkten, daher wird im Umgang mit den Produkten auf ihre Besonderheiten eingegangen und es werden auf Basis dessen geeignete Qualitätssicherungssysteme implementiert. Eine wichtige Aussage des Qualitätsmanagers war, dass der Mensch das größte Risiko in Bezug auf Lebensmittelskandale ist, denn nicht das Produkt an sich macht in der Regel die Schwierigkeiten aus, sondern der Umgang des Menschen mit diesem. So kann zum Beispiel die Nicht-Einhaltung von Temperaturvorgaben durch den Menschen bei Frischwaren zu vermehrter Keimbildung führen oder die Beimengung von billigen und schlechten Fet-

ten zu Tierfutter (Dioxinskandal 2011, Deutschland) zu Krankheiten führen.

In dem Unternehmen wird eine Systematisierung und Standardisierung von Qualitätssicherung verfolgt, so kann bei einem großen Unternehmen mit vielen MitarbeiterInnen besser nachvollzogen werden, wo eventuelle Schwachstellen liegen und ein optimaler Ablauf von Warenrückholungen garantiert werden, was besonders bei mangelhaften Waren oder eben Lebensmittelskandalen wichtig ist.

Laut Qualitätsmanager sind die KonsumentInnen sensibler geworden, bemerkbar wird dies in den Umsatzeinbrüchen oder Rückgängen und manche Artikel erholen sich nur schwer oder gar nicht von einer Krise. Für die Sensibilität der KonsumentInnen auf bestimmte Ereignisse ist die Kaufverweigerung ein guter Indikator.

Der positive Aspekt der Medienberichterstattung ist nach Meinung des Qualitätsmanagers die Sensibilisierung der KonsumentInnen und Unternehmer. Der negative Aspekt ist die falsche sowie die selektive Berichterstattung und die aufbauschende, kontraproduktive mediale Darstellung. Wobei Skandale aus anderen Ländern die österreichischen KonsumentInnen eher nicht verunsichern.

Einen wichtigen Aspekt merkte der Qualitätsmanager auch noch an, der gleich weiterführt zu der Auswertung der Filialleiterinterviews: Die Rolle der Filialleiter, bei Lebensmittelkrisen und Warenrückholungen ist eine wesentliche, denn diese müssen die Ware aus dem Verkehr nehmen und möglichst schnell reagieren.

4.4.2 Filialleiter

Bei der Auswertung haben sich verschiedene Themenbereiche ergeben, abweichend von denen, die sich bei der Analyse des Experteninterviews mit dem Qualitätsmanager herauskristallisiert haben. Übereinstimmend

waren aber die Bereiche: Lebensmittelskandale an sich, mediale Berichterstattung, Risiko, KonsumentInnenverhalten - diese Übereinstimmung hat sich höchstwahrscheinlich teilweise durch den Leitfaden ergeben. Weiters haben sich die Themenbereiche Kontrollen und Behörden, diverse Lebensmittelskandale, Informationsaspekte, MitarbeiterInnenverhalten, Warenrückruf, Handhabung des letzten Skandals und die Minimierung von Lebensmittelskandalen ergeben. Nachfolgend werde ich auf jeden Themenbereich eingehen.

Lebensmittelskandal an sich

Als einleitende Frage ging es um die Lebensmittelskandale an sich: "Warum denken Sie als FilialleiterIn, kommt es regelmäßig zu Lebensmittelskandalen?" Mein Ausgangspunkt war, dass die FilialleiterInnen durch ihre langjährige Erfahrung in der Lebensmittelbranche immer wieder mit dem Phänomen des Lebensmittelskandals konfrontiert gewesen sind und auf Grund ihres aggregierten Fachwissens eventuell Konstrukte einer Erklärung für solche Ereignisse haben.

Die FilialleiterInnen haben dieses Thema nicht nur im Zuge dieser Frage angesprochen, sondern auch im weiteren Verlauf gab es Aussagen zu dieser Thematik.

Für die meisten ExpertInnen stellte sich dieses Phänomen des "Lebensmittelskandals an sich" als mehrdimensional dar. So ergab sich die Einteilung der Kategorie, „Lebensmittelskandal an sich“ in weitere Unterkategorien: Medien, Verursacherseite, Motivation der Verursacher und das Auftreten von Lebensmittelskandalen.

Die erste Unterkategorie, die die Experten ansprachen, waren die Medien. Acht der zwölf FilialleiterInnen meinten, dass die Medien großen Einfluss auf den Verlauf eines Lebensmittelskandals hätten, da diese, wenn sie über einen Mangel berichten, ihn meist hoch spielen und aufbauschen.

Eine andere Unterkategorie, die vier der FilialleiterInnen angesprochen haben, war die Verursacherseite, die zwei der Befragten beim Produzenten verorteten. Zwei meinten, dass auch Lieferanten in diese Unterkategorie fallen. Eine Filialleiterin meinte, dass Kundenbeschwerden ein Auslöser seien, aber dass bei größeren Lebensmittelskandalen schon ein Krankheitsfall vorliegen müsse, der von medizinischer Seite nach Aufklärung ruft. Die anderen haben sich nicht explizit zu Verursachern von Mängeln in der Lebensmittelkette geäußert.

Zwei von den FilialleiterInnen meinten, dass die Motivation der Verursacherseite die Profitgier sei, wenn es bewusst zu einer Manipulation des Produktes komme. Bei unbewussten Mängeln der Produkte seien es menschliche Fehler, die einfach passieren bzw. wurde angegeben, dass auch Unwissenheit die zu Fehlverhalten führe.

Über das Auftreten von Lebensmittelskandalen gab es unterschiedliche Angaben. So meinten drei der FilialleiterInnen, dass Lebensmittelskandale ein Seltenheitsfall in Österreich seien, drei der FilialleiterInnen gaben an, dass die Anzahl gleichbleibend sei und zwei meinten, dass es regelmäßig zu Lebensmittelskandalen käme.

Einer der Filialleiter gab an, dass er nicht wisse, warum es zu Lebensmittelskandalen kommt.

Diverse Lebensmittelskandale

Der Abschnitt "diverse Lebensmittelskandale" behandelt alle Aussagen zu den verschiedensten Lebensmittelskandalen, allen voran EHEC, Dioxin und BSE, wobei der EHEC-Skandal für die Filialleiter am präsentesten war, da er sich erst vor paar Monaten ereignet hatte. Die Lebensmittelskandale teilen sich in 4 Gruppen: EHEC, Dioxin, Quargel-Listerien und andere Lebensmittelskandale.

Die Frage, die gestellt wurde und in allen Leitfäden enthalten war, war folgende: „Welche Erfahrungen machten Sie, als Filialleiter mit den letzten

Lebensmittelskandalen? (Gedächtnisstütze: EHEC, Dioxin, Gammelfleisch, etc.) Nachfragen: „Gab es etwas Spezielles an diesen Skandalen?“

EHEC: Von den 12 Filialleitern meinten 4, dass der EHEC-Skandal besonders schlimm gewesen sei und 3 von diesen meinten, dass dies überhaupt der schlimmste Vorfall gewesen sei, den sie bis dahin erlebt hatten. Insbesondere wurde von 5 Filialleitern immer wieder der entstandene Schaden hervorgehoben, aber nicht nur der finanzielle sondern auch, dass so viel Ware vernichtet werden musste, obwohl diese Lebensmittel genießbar waren. Einer der Filialleiter meinte, dass die KonsumentInnen die Gurken nicht einmal geschenkt haben wollten. Eine Filialleiterin erklärte sich die besondere Emotionalität aufgrund der Todesfälle, die es gab. 2 Filialleiter meinten, dass der EHEC-Skandal nicht besonders anders sei als die anderen.

Die Dauer des EHEC-Skandals haben die Filialleiter unterschiedlich wahrgenommen. So meinten 3 der Filialleiter, dass er sich über Wochen hingezogen habe, eine Befragte meinte, dass der Skandal nur sehr kurzfristig zu spüren gewesen sei und 7 Filialleiter sagten, dass sich dann alles schnell normalisiert habe. In den beiden BIO-Supermärkten wurde viel Aufklärungsarbeit im Bezug auf EHEC betrieben, nicht nur von den MitarbeiterInnen persönlich, auch viele telefonische Anfragen wurden bearbeitet. Das besondere an diesem Skandal war, dass die KonsumentInnen immer wieder unterschiedliche Informationen über die Quelle des Keim bekamen und dann nicht nur die Gurken ignorierten sondern sich die Verweigerung des Kaufens auch auf das gesamte Gemüse und Obst Sortiment ausweitete.

Dioxin: In den beiden BIO-Supermärkten waren keine Auswirkungen zu spüren im Bezug auf den Dioxin-Skandal und in 2 weiteren konventionellen Filialen waren auch keine Wirkungen zu spüren. Die anderen Filialleiter machten keine Angaben dazu.

Quargel-Listerien: Die beiden Filialleiter, die BIO-Supermärkte führen, sagten, dass sie den Quargel-Skandal überhaupt nicht zu spüren bekommen hätten, denn von diesem Vorfall sei der konventionelle Quargel betroffen gewesen, aber ein Filialleiter aus dem konventionellen Handel meinte, dass in seiner Filiale auch keine Folgen zu spüren waren. Weitere 3 Filialleiter gaben an, dass der EHEC-Skandal viel schlimmer gewesen sei als der Quargel-Skandal, da beim Quargel-Skandal die KonsumentInnen das Produkt trotzdem nachfragten (während dieser Zeit war allerdings kein Quargel erhältlich), bei dem EHEC-Vorfall wurden die Produkte nicht nachgefragt. Einer der Filialleiter meinte, dass zwischen diesen beiden Skandalen kein großer Unterschied zu beobachten war, außer dass die KonsumentInnen den Quargel trotzdem nachfragten. Ein weiterer Filialleiter meinte, dass der Quargel-Skandal medial sehr gut gehandhabt wurde, sehr sachlich und ohne jemanden vorzuerurteilen. Ein weiterer Filialleiter meinte, dass nachgefragt wurde, als das Produkt aus dem Verkehr gezogen war. So sind es insgesamt 5 der Filialleiter gewesen, die diese Aussage machten, von denen 7 die im konventionellen Handel beschäftigt sind und sich zum Quargel-Skandal äußerten.

Andere Lebensmittelskandale: Angesprochen wurde ein Skandal, der mit französischem Salat aus dem BIO-Segment zutun hatte. Dieser war zum Erstaunen eines Filialleiters noch nach Jahren für die Kunden präsent. Zur Sprache kam auch der Gammelfleisch-Skandal, der den konventionellen Handel in Deutschland betraf, aber in Österreich dem BIO-Handel sehr viele Neukunden brachte, so die Filialleiterin eines BIO-Supermarktes. Ein Filialleiter aus dem konventionellen Handel meinte, dass der Gammelfleisch-Skandal keinen Einfluss gehabt habe. Zwei andere Filialleiter sprachen den BSE-Skandal an, der ihnen im negativen Sinne noch gut in Erinnerung war, denn damals seien die Verkaufszahlen stark zurückgegangen und es dauerte 8 bis 10 Tage, bis sich dies wieder eingependelt habe. Für Frischwaren sei das lange, da man sie nur begrenzt lange verkaufen könne. Ein weiterer Filialleiter sprach den BSE-Skandal an und meinte, dass man aus diesem gelernt habe und sich dadurch das Lebensmittelgesetz verändert habe. Der Hirschfleisch-Skandal war für einen

Filialleiter insofern erwähnenswert, als sich in dem Fall für ihn bewies, dass das Unternehmensinformationsnetz schneller funktioniere als das des Marktamtes, denn als die Kontrolloren kamen, war schon eine neue Meldung über das Hirschfleisch da, von der die Kontrolloren noch nichts gewusst hätten. So wurden von den Filialleitern neben EHEC, Dioxin und Quargel vier weitere Skandale angesprochen. Der Hirschfleisch-Skandal kam vermutlich zur Sprache, da er zum Zeitpunkt der Interviews aktuell war.

Informationsaspekte

Zu Informationsaspekten hat es keine spezielle Frage im Leitfaden gegeben, aber es hat sich bei der Auswertung der Daten herauskristalliert, wie wichtig und vielfältig dieser Bereich ist und so wurde der Punkt „Informationsaspekte“ in 7 Bereiche untergliedert. Aspekte der Information während eines Lebensmittelskandals sind der "Ablauf des Informationsflusses", das "Informationsverhalten der KonsumentInnen", die "Zufriedenheit mit dem Informationsfluss", die "Information für Konsumenten", die "Qualität der Information", die "Gesicherte Information" und die "Information an MitarbeiterInnen".

„Ablauf des Informationsflusses“: Der Informationsfluss ist in den Unternehmen genau festgelegt, dadurch kann dieser auch sehr schnell und effizient fließen. So bekommen alle Filialleiter ihre Informationen von den jeweiligen Unternehmenszentralen via E-Mail, diese sind auch nach Dringlichkeitsstufen unterteilt. Wenn die Filialleiter die Informationen erhalten, wird dies an die MitarbeiterInnen weitergegeben und diese wiederum informieren die KonsumentInnen. Alle Filialleiter haben genaue detaillierte Vorgaben, was zu machen ist, wenn es zu einem Skandal oder zu einem Vorfall im Bezug auf mangelhafter Ware kommt. Es wurde von den Filialleitern immer wieder die Wichtigkeit der Sicherheit der KonsumentInnen erwähnt. Die Informationen würden nicht nur von den MitarbeiterInnen weitergegeben, wenn KonsumentInnen Fragen stellen, sie würden auch öffentlich in den Filialen ausgehängt. 3 Filialleiter meinten, dass diese Abläufe des Warenrückrufs gut implementiert seien, dass man sagen könnte,

es sei Routine und daher laufe alles normal weiter. Für den Fall, dass ein Filialleiter die Informationen nicht zeitgerecht bekomme, werde eine Kassensperre von der Zentrale aktiviert, dadurch können mangelhafte Produkte nicht mehr verkauft werden, dieses System hätten schon die meisten Filialen eingeführt.

„Informationsverhalten der KonsumentInnen“: Speziell in den beiden Bio-Filialen schien das Informationsverhalten der KonsumentInnen kritischer und ausgeprägter zu sein, in den anderen 10 Filialen des konventionellen Handels variierte dieses Verhalten eher. Aber auch das Zugehen auf Kunden war in den beiden Bio-Filialen ausgeprägter als in den anderen Filialen.

„Zufriedenheit mit dem Informationsfluss“: Die Schnelligkeit des Informationsflusses ist ein wichtiger Aspekt während eines Lebensmittelskandals. 8 der Filialleiter zeigten sich mit der Schnelligkeit innerhalb ihres jeweiligen Unternehmens zufrieden oder sehr zufrieden, die anderen Filialleiter haben zwar nicht explizit über ihre Zufriedenheit gesprochen, aber sie erweckten durch andere Aussagen den Eindruck, als wenn sie auch mit dem jeweiligen System des Unternehmens zufrieden seien. Eine Filialleiterin merkte auch an, dass beim EHEC-Skandal das Unternehmen selbst Lebensmittelproben von der eigenen Ware gezogen habe und diese Ergebnisse dann an die FilialleiterInnen weitergeleitet worden seien, damit diese über eine fundierte Information verfügten.

„Externer Informationsfluss“: Bezüglich des Informationsflusses während des EHEC-Skandals, waren 5 der Filialleiter weniger erfreut, denn aufgrund von zu vielen Informationen, die zum Teil auch nicht der Wahrheit entsprachen, kam es zu einer Desinformation der KonsumentInnen. Außerdem mussten Lebensmittel tonnenweise vernichtet werden, den Schaden hatten der Handel und die Bauern zu tragen. Ein Filialleiter meinte, dass Medien, die falsche Informationen veröffentlichen, auch eine Mitverantwortung tragen sollten, wenn es zu einer Schädigung der Unternehmen käme.

„Information für KonsumentInnen“: Es gab 2 Filialleiter, die der Meinung waren, dass die Kunden zu wenig Information bekommen, um sich dann eine fundierte Meinung bilden zu können, während ein anderer Filialleiter meinte, dass die Informationen, die KonsumentInnen bekommen, sehr gut seien. Die anderen Filialleiter äußerten sich nicht zur Information an die Konsumenten.

„Qualität der Information“: Wie wichtig die richtige und rasche Information für alle ist, wurde auch angesprochen, denn durch falsche Information kann immenser Schaden entstehen. So meinte 1 Filialleiter, dass es sehr schwierig sei, KonsumentInnen, die durch die mediale Berichterstattung beeinflusst seien, von einer „anderen Wahrheit“ zu überzeugen. Kunden seien oft der Ansicht, dass Dinge der Wahrheit entsprechen müssten, wenn diese in mehreren Zeitungen stünden. Ein Filialleiter meinte allerdings, dass KonsumentInnen durch richtige Information die Angst genommen werden könne: *„Also der Kunde muss die Sicherheit haben, wenn er bei uns einkauft, dass er einwandfreie Ware kauft.“* (Filialleiter 1, *transkribiertes Interview: 8*). Abgesehen davon, dass die Information richtig sein sollte, muss bei Lebensmittelskandalen beachtet werden, dass Lebensmittel ein heikles Thema sind und daher müsse darauf geschaut werden, dass nicht etwas Wichtiges übersehen werde. So etwas könne eine komplizierte Sache sein, so einer der Filialleiter. Eine Filialleiterin meinte außerdem, dass die Informationen eindeutig, überlegt und nicht so wie beim EHEC-Skandal verworren sein sollten.

„Gesicherte Information“: Ein weiterer wichtiger Aspekt, der von den Filialleitern genannt wurde, war jener, dass Ware aus dem Verkauf genommen wird, wenn die Unternehmen noch nicht sicher sind, ob ihre Ware auch von einem gewissen Mangel betroffen ist, und diese Ware aus dem Verkauf bleibt, bis sichere Informationen vorliegen. Dann werde entschieden, was zu tun sei. Hier wurde die Sicherheit der KonsumentInnen somit noch einmal hervorgehoben.

„Information an MitarbeiterInnen“: 8 von 12 Filialleitern gaben an, dass die MitarbeiterInnen mit der Information, die sie von ihren jeweiligen Filialleiter bekommen, meist zufrieden seien und sie würden eher selten nach zusätzlichen Informationen fragen. Außer wenn die Medienaufbereitung sich so verhalte, wie beim EHEC-Skandal. In derartigen Fällen könne es schon passieren, dass die MitarbeiterInnen nervös seien.

MitarbeiterInnenverhalten

Es wurden 2 Fragen gestellt im Bezug auf die MitarbeiterInnen, wobei nur die erste Frage in beiden Leitfäden enthalten war: „Wenn Sie an den letzten Lebensmittelskandal (EHEC, Dioxin, Quargel) zurück denken, welche Reaktionen (Erfahrungen) zeigten die MitarbeiterInnen?“ Die 2 Frage lautete: „Wissen alle MitarbeiterInnen um die Wichtigkeit der Qualitätssicherung, oder ist dies nicht für alle nachvollziehbar?“ Nachfragen: „Gibt es eine aktive Bewusstseinsbildung vom Unternehmen aus?“.

So ergaben sich 2 Themenbereich, die die MitarbeiterInnen betreffen: erstens der „Umgang mit den Lebensmittelskandalen“ und zweitens die „Wichtigkeit der Qualitätssicherung“.

Umgang mit den Lebensmittelskandalen: 8 der 12 Filialleiter meinten, dass die MitarbeiterInnen nicht verunsichert seien, wobei Skandale im Anlassfall schon ein Gesprächsthema seien. Durch die gute Information, die die MitarbeiterInnen jeweils von ihren Filialleitern bekämen, würden sich die Verunsicherung legen und es würde dann alles seinen gewohnten Gang nehmen, es werde von den MitarbeiterInnen nicht viel nachgefragt.

2 Filialleiter meinten allerdings, dass die MitarbeiterInnen bei dem EHEC-Skandal auch nervös gewesen seien und daher gab 1 Filialeiter an, dass die schnelle Information seiner MitarbeiterInnen sehr wichtig sei, außerdem würden diese dann die KonsumentInnen informieren.

Wichtigkeit der Qualitätssicherung: Qualität sei den MitarbeiterInnen in den beiden Bio-Supermärkten sehr wichtig, aber auch ein anderer Filiallei-

ter sagte, dass seine MitarbeiterInnen um die Wichtigkeit der Qualitätssicherung wüssten und dass sich dadurch ein gewisser Kreislauf ergebe. Denn durch dieses bewusste Arbeiten werde auch der Arbeitsplatz gesichert, da mehr verkauft werde. Ein anderer Filialleiter meinte, dass den MitarbeiterInnen die Wichtigkeit der Qualitätssicherung erst bewusst werde, wenn es zu einem Skandal komme und der Filialleiter Maßnahmen setze oder das Marktamt zur Kontrolle vorbei komme. Ein Filialleiter gab an, dass seine MitarbeiterInnen klaren Regeln diesbezüglich einhalten würden. Ein weiterer Filialleiter sagte, dass er hoffe, dass die MitarbeiterInnen die Wichtigkeit der Qualitätssicherung verstehen.

2 der Filialleiter meinten, dass wohl nicht für alle verständlich sei, wie wichtig Qualitätssicherung sei, aber sie bemühten sich. Ausnahmen werde es aber immer geben, wobei ein Filialleiter festhielt, dass ein ausschlaggebender Punkt auch der Filialleiter selbst sei, denn es sei wichtig, ob er den MitarbeiterInnen die Wichtigkeit der Qualitätssicherung vermitteln könne oder nicht.

KonsumentInnenverhalten

Speziell eingegangen wurde auf die KonsumentInnen in der Frage 6 bzw. 4 im Kurzleitfaden, die identisch waren: „Wenn Sie an den letzten Lebensmittelskandal (EHEC, Dioxin, Quargel) zurück denken, welche Reaktionen zeigten die KonsumentInnen?“ Aber auf die KonsumentInnen wurde bei anderen Fragen auch eingegangen, denn diese haben eine wichtige Position: sie sind die Käufer.

Wie die Aussagen der Befragten zeigten, variiert das KonsumentInnenverhalten je nach Filiale und je nach Bezirk. Ein Filialleiter sagte, dass die KonsumentInnen in seiner Filiale eher einer hohen Bildungsschicht angehören und daher sehr viel fragen, die Hintergründe und auch eine kompetente Antwort seien ihnen wichtig. Ein anderer Filialleiter meinte, dass er erst seit kurzer Zeit in seiner jetzigen Filiale sei und dass die Kunden in seiner ehemaligen Filiale kritischer und nachfragefreudiger gewesen seien.

Ein wichtiges Instrument der KonsumentInnen sei die Kaufverweigerung bzw. Zurückhaltung beim Kauf. Am schlimmsten traf es beim EHEC-Skandal eine Bio-Supermarktfiliale, denn am ersten Tag sei der Umsatz eingebrochen und die Kunden, die vorbei kamen, wollten sich nur informieren und nichts kaufen. Von der gesamten EHEC-Sache seien so auch alle anderen Produkte betroffen gewesen, obwohl sie in keinem Zusammenhang mit EHEC standen. Auch in der anderen Bio-Supermarktfiliale kam es zu Kaufverweigerung und die Filialleiterin berichtete von sehr emotionalen Reaktionen der Kunden. Doch auch in Filialen des konventionellen Handels war dies der Fall. So haben 8 FilialleiterInnen gemeint, dass es zu einer Kaufverweigerung der KonsumentInnen gekommen sei und ein anderer Filialleiter berichtete von einer Kaufzurückhaltung. Eine Filialleiterin meinte, dass sich die Unterschiede zwischen den Lebensmittel-skandalen in der Stärke der Kaufverweigerung manifestierten. Die Kunden hätten zumeist den Kauf verweigert und eher in Ausnahmefällen die Produkte wieder zurück gebracht. Ein Beispiel gab ein Filialleiter an: *"[...] ein Ehepaar, da kann ich mich gut erinnern [...] die Frau [hat] gesagt, sie nimmt die Gurken nicht, der Ehemann ist zurück gegangen, hat zwei Gurken genommen und den hat sie dann fertig gemacht im Geschäft."* (Filialleiter 3, transkribiertes Interview: 5).

5 der FilialleiterInnen waren der Ansicht, dass während des EHEC-Skandals viel von den Kunden zu diesem Thema gefragt wurde, 4 andere FilialleiterInnen wiederum sagten, dass überhaupt nicht oder fast nicht nachgefragt wurde. Die anderen 3 FilialleiterInnen äußerten sich zum Frageverhalten der KonsumentInnen nicht. Es hatten aber alle MitarbeiterInnen Instruktionen bekommen, um die verschiedensten Fragen der KonsumentInnen beantworten zu können. Die häufigste Frage, die nach Angaben der Filialleiter gestellt wurde, war die nach dem Herkunftsland der jeweiligen Produkte. Bevorzugt wurden von den KonsumentInnen eher die österreichischen Produkte. Eine Filialleiterin merkte an, dass eher die Stammkunden Fragen stellen würden und dass sie eher kaufen würden, wenn sie eine kompetente Erklärung bekommen. Diese Meinung vertraten

auch 2 andere Filialleiter. Außerdem sagten 4 Filialleiter, dass die KonsumentInnen viel sensibler geworden seien wenn es um Lebensmittelskandale gehe.

Erstaunlich war beim Quargel-Skandal, dass die Quargeln nachgefragt wurden, obwohl es in Österreich Tote gab und beim EHEC-Skandal das Obst und Gemüse nicht nachgefragt wurde in den Filialen, obwohl die Toten alle in Deutschland zu verorten waren. Dieser Aspekt wurde von den FilialleiterInnen angemerkt, wobei keiner von ihnen eine Erklärung dafür hatte.

Durch die Verunsicherung durch die Medien ergab sich eine Besonderheit des EHEC-Skandals. Die KonsumentInnen mieden nicht nur die Produkte die in den Medien angeprangert wurden, wie die Gurken, Tomate etc., sondern sie mieden generell Gemüse und Obst und insbesondere jene Sorten bzw. Chargen, die aus Spanien importiert wurden.

Mediale Berichterstattung

Die Frage (Nr. 13. in der 1. Version und in der 2. Version Nr. 6.), um explizit auf die Medien einzugehen, war: „Welche Erfahrungen machen Sie als Filialleiter mit der medialen Berichterstattung zu diesem Thema?“

Themenspezifisch gliedern sich die Antworten der FilialleiterInnen in 4 Bereiche: in den „direkten Kontakt mit den Medien“, in den „Informationsgehalt der medialen Berichterstattung“, in die „Folgen der medialen Berichterstattung“ und in den „Verlauf der medialen Berichterstattung“.

„Direkte Erfahrung mit den Medien“: Zwei der FilialleiterInnen (dieselben, die auch beim EHEC-Skandal vom Marktamt kontrolliert wurden) sind im Zuge des EHEC-Skandals in direkten Kontakt mit Reportern gekommen. Beide zeigten zwar eher eine skeptische Einstellung gegenüber den Medien, waren aber dennoch bereit für Interviews. Die eine Filialleiterin wurde von 3 Reportern zu dem Thema interviewt und meinte, dass die Reporter

eigentlich alle recht angenehm waren. Der zweite Filialleiter konnte sich besonders gut an eine Szene mit einem Reporter erinnern, der ein Pressefoto mit den Gurken und Tomaten die im EHEC-Verdacht standen, machen wollte. Als der Filialleiter das Gemüse in die Hand nahm, sei der Reporter ziemlich erschrocken darüber gewesen. Den Filialleiter störte diese Voreingenommenheit des Reporters, denn er habe sich damals gefragt, wie so eine objektive Berichterstattung möglich sein sollte. Derselbe Filialleiter machte noch eine weitere Erfahrung während dieses Skandals, über die er enttäuscht gewesen sei: Es seien falsche Informationen veröffentlicht worden, die seine Filiale betrafen, obwohl dort keine kontaminierte Ware verkauft wurde. Diese Veröffentlichung hatte aber Folgen im Bezug auf das Kundenverhalten und diese habe die Filiale sehr stark gespürt, so der Filialleiter. Der Versuch, den KonsumentInnen zu erklären, dass die Meldungen in den Medien nicht richtig gewesen seien, sei eine große Herausforderung gewesen. Die anderen FilialleiterInnen haben keine direkte Erfahrung mit den Medien gemacht.

„Informationsgehalt der medialen Berichterstattung“: Über den Informationsgehalt äußerte sich nur ein Filialleiter von den 12 Befragten positiv. Er meinte, dass jede Information einen wahren Kern hätte und wenn diese nicht stimmen würde, könnte man sie im Nachhinein revidieren, denn seiner Meinung nach wäre die andere Variante die Information zu verschweigen. Dieser Filialleiter war in allen seinen Aussagen über die mediale Berichterstattung sehr positiv eingestellt. Die anderen 11 Befragten sahen dagegen den Informationsgehalt eher ambivalent. Sie sprachen sich zwar schon für Information der KonsumentInnen aus, wenn dies wichtig sei, aber sie waren der Meinung, dass die Inhalte bei Lebensmittelskandalen von den Medien oft nicht richtig wiedergegeben würden. Es werde oft übertrieben, beziehungsweise würden Inhalte publiziert, die nicht der Wahrheit entsprechen. So bemängelten die Befragten, dass die Informationen der Berichte vorher nicht gut geprüft würden. Zwei der Filialleiter erklärten sich die Übertreibung der Journalisten damit, dass das Übertreiben einerseits zum Geschäft gehöre und andererseits die Verkaufszahlen der Zeitungen damit erhöht werden können.

„Folgen der medialen Berichterstattung“: Die Folgen der falschen oder übertriebenen Berichterstattung seien aber immens, so die Filialleiter, denn die KonsumentInnen seien auf jeden Fall verunsichert und ein Teil dieser reagiere mit Kaufzurückhaltung. Außerdem seien eventuell Akteure betroffen, die nichts dafür können und durch die Berichterstattung auch zu Schaden kommen würden. Aber nicht alle Folgen seien negativ, denn, so sagte eine Filialleiterin, die KonsumentInnen seien durch die mediale Berichterstattung verständnisvoller, wenn ein betroffenes Produkt aufgrund so eines derartigen Vorfalls nicht erhältlich sei. Außerdem sei die mediale Berichterstattung auch für den Handel spürbar, wenn sich im Ausland ein Lebensmittelskandal ereigne, so drei der FilialleiterInnen.

„Verlauf der medialen Berichterstattung“: 10 Filialleiter wünschten sich einen anderen Verlauf der medialen Berichterstattung, 2 Filialleitern waren zufrieden mit dieser. Mit einem wünschenswerten Verlauf der medialen Berichterstattung meinten die Befragten, dass die Richtigkeit der Informationen vorher überprüft und nicht die gesamte Branche als Übeltäter dargestellt werden sollte. Außerdem fehlte den meisten Filialleitern der Abschluss der Skandale. So werde nicht oder nur ungenügend darüber berichtet, wenn die Quelle des Übels gefunden, beziehungsweise das Problem gelöst wird. Ein positiver Aspekt, den alle Filialleiter erwähnten, ist der, dass die mediale Berichterstattung schnell sei. Sie seien zwar ohnehin durch die jeweilige Unternehmenszentrale schneller informiert, aber die Schnelligkeit wurde dennoch positiv hervorgehoben.

Kontrollen und Behörden

In der ersten Version des Leitfadens war eine Frage explizit auf die Erfahrungen mit den Behörden ausgerichtet: „Welche Erfahrungen machen Sie mit den Behörden bei Lebensmittelskandalen?“ Zwei andere Fragen streiften das Thema „Behörden“. Frage 10: „Was glauben Sie sollte unternommen werden, um Lebensmittelskandale auf ein Minimum zu reduzieren? (Gedächtnisstütze: Behörden, Produzenten, etc.)“ und Frage 11: „Sind Sie mit der Handhabung des letzten Lebensmittelskandals zufrieden gewesen,

oder hätte es andere, besser Möglichkeiten gegeben?“ (Gedächtnisstütze: Reaktionen von Staat, Behörden, Produzenten, Medien, MitarbeiterInnen, ... , hätten die Reaktionen anders sein sollen?). In der gekürzten Version des Leitfadens war keine explizite Frage zu diesem Thema enthalten, aber Frage 11 wurde gestellt welche das Thema auch behandelte.

Es haben sich vier Aspekte ergeben: „Kontrollen des Wiener Marktamtes während des EHEC-Skandals“, „Kontrollen bei anderen Vorfällen“, „Routinekontrollen“, „Kontrollor und Eigenkontrollen“.

„Kontrollen des Wiener Marktamtes während des EHEC-Skandals“: Nur die zwei Bio-Supermarktfilialen waren während des EHEC-Skandals von Kontrollen des Wiener Marktamtes betroffen. Das Marktamt sei sofort vor Ort gewesen und es sei nachkontrolliert worden, ob betroffene Ware in den Filialen war. Dies sei nicht der Fall gewesen. Beide Filialleiter waren mit der raschen Reaktion des Marktamtes zufrieden.

"Also die Behörden waren gleich am Montag früh da, in dem Fall, also [das] finde ich super. Wie gesagt, auch wenn es unbegründet war, trotzdem finde ich es mal gut, dass die da waren, das bedeutet für mich, dass im Falle des Falles, falls wirklich mal etwas ist, sind sie auch sehr schnell da. Das finde ich sehr gut [...]" (Filialleiter 1: 9)

„Kontrollen bei anderen Vorfällen“: In fünf Filialen kam es bei anderen Vorfällen zu Kontrollen und vier Filialleiter meinten, dass das Vorgehen des Marktamtes sehr gut gewesen sei und dass dessen Mitarbeiter sofort vor Ort gewesen seien. Ein Filialleiter meinte allerdings, dass das Informationssystem des Amtes nicht so schnell sei, da nach einem Vorfall eine Woche später in der Filiale kontrolliert wurde und eigentlich schon eine neue Meldung in der Filiale durch die Zentrale vorlag, die auch die Produktgruppe betraf, von der der Kontrollor aber nichts wusste.

„Routinekontrollen“: Die Zusammenarbeit bei Routinekontrollen des Marktamtes funktioniere sehr gut, die Mitarbeiter würden auch eine beratende Funktion einnehmen, so zwei Filialleiter. Für fünf Filialleiter

funktioniert die Zusammenarbeit gut und zwei davon verwiesen auf die sehr strengen Kontrollen, die sie befürworteten. Zwei andere Filialleiter meinten, dass die Kontrollen an und für sich gut seien und zwei weitere äußerten sich nicht dazu.

„Kontrollor“: Vier der Filialleiter äußerten sich zu den Kontrolloren selbst, es seien immer dieselben Kontrolloren, die in die Filiale kämen, wobei die Beschreibungen von „super“ über „passt“ bis „pingelig“ reichten.

„Eigenkontrollen“: Zur Eigenkontrolle sagten zwei Filialleiter, dass Sicht- und Datumskontrollen durchgeführt würden, aber dass in den Filialen die Möglichkeiten für Kontrollen begrenzt seien. Einer der Befragten verwies auf die Wichtigkeit des Qualitätsmanagers, und hielt fest, dass dessen Möglichkeiten viel größer seien und dass er auf diesen vertraue. Zwei andere Filialleiter meinten, dass ständig im Unternehmen Kontrollen durchgeführt würden. Die anderen acht Interviewpartner äußerten sich nicht zu dem Thema.

Risiko

Im Themenbereich „Risiko“ kristallisieren sich drei Unterkategorien heraus: das „Restrisiko“, das „höchste Risiko“ und „Risiko für Bio“.

„Restrisiko“: Es bestehe immer ein Restrisiko, das etwas übersehen werde, dieser Meinung waren 4 Filialleiter. Dieses Restrisiko bezogen sie auf das Unternehmen selbst. 3 weitere Filialleiter bezogen das Restrisiko auf andere, also nicht auf das eigene Unternehmen und meinten, dass man nie wisse, ob in anderen Betrieben der Lebensmittelkette alle Hygienevorschriften eingehalten würden, oder generell Vorschriften eingehalten würden, oder einfach Fehler gemacht würden – sei es bewusst oder unbewusst.

„Höchstes Risiko“: Eine Unterscheidung, die die Filialleiter beim „höchsten Risiko“ machten, bezog sich einerseits auf den Verursacher und andererseits auf spezielle Waren, die aufgrund gewisser Eigenschaften ein höhe-

res Risiko mit sich tragen. So sagten 5 der FilialleiterInnen, dass das höchste Risiko der Verursachung von Kontaminationen der Ware bei den Produzenten liege. Weitere 3 FilialleiterInnen meinten, dass das höchste Risiko für Kontaminationen und daher auch für Lebensmittelskandale im Frischwarenbereich zu suchen sei. Frischware sei zum Beispiel Fleisch, Molkereiprodukte und dergleichen, alles was mit Frische zutun habe. Aber nicht nur bei der Zubereitung können Kontaminationen entstehen, auch die Lieferung oder richtige Lagerung wären Faktoren, die entscheidend seien.

Unterschiedliche Aussagen gab es auch zum Bereich des "Risikos für Bio-Ware". So meinte 1 Filialleiter, dass Bio-Produkte ein geringeres Risiko hätten, da sie strengeren Kontrollen unterliegen, 1 Filialleiter sagte, dass konventionelle und Bio-Ware die gleichen Chancen für eine Kontamination hätte und 2 weitere meinten, dass die Bio-Produkte ein höheres Risiko hätten, da diese weniger Konservierungsstoffe enthielten und daher auch das Risiko steige.

Warenrückruf

Die Frage 14 wurde nur im ersten Leitfaden integriert: „Wie sieht der Rückruf von Waren in der Praxis aus? (Nachfragen: bzw. Veröffentlichung)“, aber dennoch kamen die Filialleiter auf den Warenrückruf zu sprechen, da dies ein wichtiges Kontrollinstrument ist und das nicht nur während eines Lebensmittelskandals. Der Warenrückruf gliedert sich in 3 Bereiche, der „normale Warenrückruf“, die „Reaktionen auf den Rückruf“ und der „hypothetische Rückruf“.

„Normaler Warenrückruf“: Der normale Rückruf wird auch eingesetzt, wenn im Zuge von Lebensmittelskandalen mangelhafte Ware in den Filialen vor Ort ist. Dieses System ist, abhängig von dem Mangel, den die Ware aufweist, bei allen Filialleitern fast gleich. So bekommen die Filialleiter eine E-Mail, die sie über das jeweilige Produkt informiert. Die Information enthält auf jeden Fall die Dringlichkeitsstufe, nach welcher reagiert werden muss, ob die Filiale die Ware selbst vernichten soll oder sie wieder an das

Großlager zurück senden soll, etc. Dieses System wird von den Filialleitern als sehr schnell, problemlos und gut in den Arbeitszyklus integriert beschrieben. Und wenn das Marktamt zur Kontrolle komme, sei das mangelhafte Produkt schon längst aus dem Regal verschwunden. Außerdem meinten alle, wenn ein Kunde mangelhafte Ware zurückbringe, so werde sie umgetauscht oder das Geld rückerstattet.

Mehrere FilialleiterInnen merkten an, dass viele Produkte zurück geholt würden, ohne dass die Öffentlichkeit davon erfahre. Denn wenn die Produkte noch nicht im Verkauf seien, wäre es nicht möglich, kein Aufsehen zu erregen. Nicht immer würden die Filialleiter darüber informiert, was der tatsächliche Grund einer Warenrückholung ist - zumeist werde einfach auf die schlechte Qualität verwiesen. Ein Filialleiter sagte, dass ungefähr 98% der Rückrufe nur Vorsichtsmaßnahmen seien und nur ein Verdacht auf einen Mangel bestehe.

„Reaktionen auf Rückruf“: Wenn es um die Reaktionen der Kunden auf einen Rückruf geht, waren die Meinungen der Filialleiter auch unterschiedlich. So meinte der Filialleiter eines Bio-Supermarktes, dass die Kundenmeinungen auseinander gingen, denn die einen würden das Produkt so auch nehmen und die anderen Kunden seien eher heikel. In den Bio-Filialen sei es schon länger üblich, Warenrückrufe öffentlich für die Kunden auszuhängen.

In den 10 Filialen des konventionellen Handels war es von Filiale zu Filiale unterschiedlich, aber seit dem Vorfall mit der Hirschsalami gab es in jeder Filiale einen öffentlichen Aushang diesbezüglich. Aufgrund der Aktualität des Skandals waren die Erfahrungswerte noch nicht so groß.

Zu den Erfahrungswerte mit dem öffentlichen Aushang ist anzumerken, dass 3 FilialleiterInnen meinten, dass bis zu dem Zeitpunkt ihnen keine Reaktionen bekannt seien auf den öffentlichen Aushang und daher Zweifel an den Sinn an. Die anderen FilialleiterInnen hatten noch keine Erfahrung diesbezüglich gemacht.

„Hypothetischer Rückruf“: (Von dieser waren die Bio-FilialleiterInnen nicht betroffen) 7 Filialeiter meinten, dass der öffentliche Aushang von Warenrückrufen kaum Sinn habe, denn einerseits seien die KonsumentInnen schon gut informiert, andererseits würden derartige Aushänge sie eher verunsichern. Darüber hinaus würden sich Kunden eher durch die Medien beeinflussen lassen und nicht von einem Aushang in den Geschäften, oder aber sie würden diese Aushänge ohnehin nicht lesen. Ein Filialeiter meinte darüber hinaus, dass die Öffentlichkeit verschreckt würde über die vielen Rückrufe, da sie eventuell nicht unterscheidet zwischen Rückrufen, die nur als Vorsichtsmaßnahme veranlasst wurden und jenen, die Waren betreffen, die tatsächlich gefährlich sind. Als Folge würden kleine Nischenprodukte vielleicht vom Markt verschwinden, da sie zu starke Umsatzeinbußen nicht verkraften könnten. Daher sei es wichtig genau zu überlegen, was veröffentlicht wird und was nicht.

Handhabung des letzten Skandals

Die Vorgehensweise beim letzten Skandal wurde mit der Frage 11 (kurzer Leitfaden, Nr. 5) thematisiert: „Sind Sie mit der Handhabung des letzten Lebensmittelskandals zufrieden gewesen, oder hätte es andere, besser Möglichkeiten gegeben?“ (Gedächtnisstütze: Reaktionen von Staat, Behörden, Produzenten, Medien, MitarbeiterInnen, ... , hätten die Reaktionen anders sein sollen?).

Die Handhabung des letzten Lebensmittelskandals teilt sich in drei Bereiche: in die "Zufriedenheit", die "Unzufriedenheit" und die "Empfehlung für Verbesserungen".

„Zufriedenheit“: Hier meinten 3 Filialeiter, dass sie mit der Handhabung zufrieden gewesen seien (ihre Zufriedenheit bezog sich aber auf unterschiedliche Bereiche) und 2 Filialeiter waren mit bestimmten Aspekten zufrieden aber auch unzufrieden. So bezogen 2 Filialeiter ihre Zufriedenheit auf die Lebensmittelkontrollen in Österreich, weitere 3 FilialeiterInnen bezogen sie wiederum auf ihr Unternehmen und das System mit solchen

Vorfällen umzugehen. Ein anderer bezog seine Zufriedenheit auf die Handhabung der Produzenten. Ein Befragter war generell zufrieden, ein anderer meinte den Staat und dessen Handhabung bei Lebensmittelskandalen mit der er nicht unbedingt zufrieden war und ein weiterer bezog die Frage auf den Umgang der Medien mit Lebensmittelskandalen, mit dem er nicht zufrieden war.

„Unzufriedenheit“: Die Aspekte der Unzufriedenheit bezogen sich ebenfalls nicht nur auf einen Bereich sondern auf mehrere. So gaben 7 FilialleiterInnen an, dass die Medien nicht ihrer Zufriedenheit nach agierten, 3 der FilialleiterInnen waren damit unzufrieden, dass der österreichische Staat zu zögerlich reagiert hätte, einer meinte, dass das Deutsche Bundesministerium falsch reagiert hätte und einer der Filialleiter war generell mit der Handhabung des letzten Lebensmittelskandals unzufrieden.

„Empfehlung für Verbesserungen“: Einer der Filialleiter meinte, dass die Medien bei Falschmeldungen ihre Mitverantwortung tragen sollten und dass das Frühwahrsystem verbessert werden sollte. Ein weiterer Filialleiter meinte, dass die Informationsquellen besser abgestimmt sein sollten in Bezug auf ihre Kompetenzen (öffentliche Organe). Eine Filialleiterin war der Ansicht, dass sich die Reaktionen und Abklärung von Fehlinformationen verbessern müsste, um die Schäden geringer halten zu können. 5 Filialleiter sprachen sich für gesicherte Information der öffentlichen Medien aus und ein weiterer Filialleiter meinte, dass der Staat immer gleich reagieren sollte.

Minimierung von Lebensmittelskandalen

Frage 10 war nur in der langen Fassung des Leitfadens enthalten: „Was glauben Sie, sollte unternommen werden, um Lebensmittelskandale auf ein Minimum zu reduzieren?“ (Gedächtnisstütze: Behörden, Produzenten, etc.) , Die Antworten zu dieser Frage fielen allerdings relativ kurz aus.

Zum Thema Minimierung von Lebensmittelskandalen, meinten die Filialleiter, dass dies nicht so einfach sei. Ein Filialleiter gab an, dass man dieje-

nigen, die tatsächlich die Verursacher sind, ausforschen müsse und die Personen direkt anprangern sollte, wobei er meinte, dass dies eine aufwendige Arbeit sei, die schnell ablaufen müsste, bevor Informationen veröffentlicht würden und die KonsumentInnen verunsichert seien. Ein weiterer Filialleiter meinte, dass eine Reduktion der Häufigkeit von Lebensmittelskandalen nur möglich sei, wenn man die Quelle kenne, ansonsten könne man nichts machen. 2 andere KollegInnen wiederum waren der Ansicht, dass sich die Produktion besser kontrollieren sollte bzw. besser kontrolliert werden sollte (von Behörden etc.), 3 Filialleiter sagten, dass es nicht möglich sei, die Häufigkeit von Lebensmittelskandalen zu beeinflussen und 1 Befragte meinte, dass in der gesamten Lebensmittelkette besser auf die Vorgaben geachtet werden sollte.

4.4.2.1 Resümee - Filialleiter

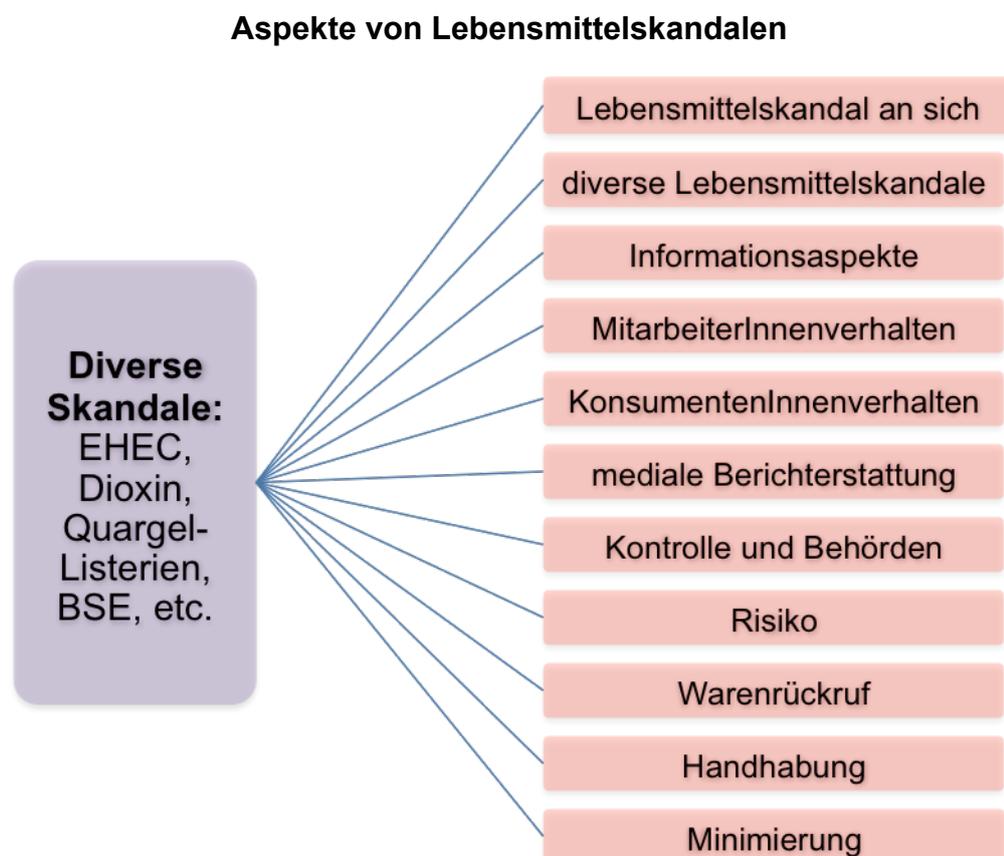


Abb.4 : Aspekte von Lebensmittelskandalen

Die FilialleiterInnen wissen um die Mehrdimensionalität der Lebensmittelskandale, wichtig waren für sie die Dimensionen Medien, Verursacher und Motivation der Verursacher in der Überkategorie „Lebensmittelskandale an sich“. Die überwiegende Mehrzahl der FilialleiterInnen gab an, dass die Medien sehr großen Einfluss auf den Verlauf eines Skandals haben und das zumeist im negativen Sinne. 2 FilialleiterInnen sprachen die Motive der Verursacher an und stellten wie der Qualitätsmanager fest dass die unbewusst entstandenen Mängel durch menschliches Fehlverhalten entsteht.

Der Lebensmittelskandal, der den meisten noch sehr gut in Erinnerung war, war der EHEC-Skandal, der auch erst vor wenigen Monaten passiert war und der daher wahrscheinlich den meisten noch gut in Erinnerung war - an die anderen Skandale konnten sie sich nicht mehr so gut erinnern. Sieben FilialleiterInnen gaben an, dass der EHEC-Skandal besonders schlimm für sie gewesen sei, was sich damit erklären lässt, dass die FilialleiterInnen, denen Schaden der entstanden war, diesen Schaden als unnötig betrachteten, da immer wieder eine andere Ursachenquelle in den Medien publiziert wurde und die Kaufverweigerung oder die Kaufzurückhaltung sich auf das gesamte Obst- und Gemüsesortiment ausweitete. Aber auch die emotionalen Reaktionen von KonsumentInnen haben sicherlich eine Rolle gespielt.

Ein interessanter Aspekt war beim Quargel-Listerien-Skandal, dass die KonsumentInnen diesen trotzdem nachfragten während beim EHEC-Skandal das gesamte Sortiment von Obst und Gemüse gemieden wurde. Dies konnte sich keiner der Befragten erklären, denn beide Skandal forderten Todesopfer und die Risiken waren vergleichbar. Möglicherweise gab es beim Quargel-Skandal eine bessere mediale Aufbereitung. Aber wieso dieses Gefahrenpotenzial unterschiedlich eingestuft wird, wäre eine spannende Frage, der man nachgehen könnte.

Information ist für die FilialleiterInnen aber auch für die KonsumentInnen ein wichtiger Aspekt, wenn ein Lebensmittelskandal von statten geht. In-

formationen werden im Falle eines Lebensmittelskandals sehr schnell von den Zentralen an die Filialstandorte weitergeleitet. Diese beinhalten für die FilialleiterInnen genau festgelegte Arbeitsschritte und Informationen, die an die KonsumentInnen weitergegeben werden sollen oder können. Dieses routinierte Vorgehen bei Skandalen ist möglich, da dieselben Arbeitsschritte auch bei normalen Warenrückholungen ablaufen, die relativ häufig passieren im Gegensatz zu den seltenen Lebensmittelskandalen. Auch der Qualitätsmanager meinte im Interview, dass das Vorgehen bei Lebensmittelskandalen wie auch Warenrückholungen eine „gelebte Praxis“ sei, also müssen diese nicht extra eingeübt werden, denn die Mitarbeiter seien mit den Arbeitsschritten vertraut.

Die FilialleiterInnen sind mit dem Informationsfluss zufrieden, den ihnen ihre jeweilige Zentrale bietet, was das Vertrauen der FilialleiterInnen und ihrer MitarbeiterInnen in das Unternehmen steigert, denn sie fühlen sich gut informiert. Außerdem wirkt sicher auch der Aspekt, dass die Unternehmen Waren aus dem Verkauf nehmen und erst wenn sie gesicherte Informationen über diese haben, entscheiden sie, wie das weitere Vorgehen ist. Auch in dem Interview mit dem Qualitätsmanager ist dieser Aspekt thematisiert worden.

Der externe Informationsfluss ist eher negativ zu bewerten, da die MitarbeiterInnen aber das Gefühl haben, durch ihr Unternehmen gut informiert zu sein, ist der Einfluss durch die mediale Berichterstattung gering.

Wie auch schon im Theorieteil (2.3.6 „Information der Öffentlichkeit - Mehrheitsbildung“) gezeigt, kann die Bevölkerung die Gefahr schwer einschätzen, da sie unzureichende Informationen bekommt (vgl. Kepplinger 2005: 21), so meinten auch 2 der Filialleiter, dass die KonsumentInnen zu wenig Information erhalten um sich eine fundierte Meinung über den Fall bilden zu können.

Die Qualität der Information ist dann gering, wenn die KonsumentInnen falsche Informationen erhalten und dadurch eine Kaufverweigerung ent-

steht, die nicht begründet ist, denn für Filialleiter ist es dann fast unmöglich, die Kunden vom Gegenteil zu überzeugen. Die KonsumentInnen argumentieren in diesen Fällen nämlich mit der Aussage, dass die Meldungen in den Zeitungen sehr wohl einen Wahrheitsgehalt besitzen müssen. Die Schwierigkeit liegt dann im Versuch, die Kunden vom Gegenteil zu überzeugen.

Die Qualitätssicherung durch die MitarbeiterInnen ist meiner Meinung nach ein heikles Thema, denn nicht alle Filialleiter waren sich sicher, dass ihre MitarbeiterInnen auch die Wichtigkeit der Qualitätssicherung nachvollziehen können, auch wenn Schulungen durchgeführt werden, aber die meisten MitarbeiterInnen halten sich an die vorgegebenen Richtlinien. Genau hier liegt der wunde Punkt, wenn sich die MitarbeiterInnen nicht an die Richtlinien halten, wie auch schon der Qualitätsmanager meinte, dass es eben „*menschelt*“ und Fehler gemacht werden.

Interessant ist auf jeden Fall das Variieren des KonsumentInnenverhaltens je nach Filialstandort, dem man weiter nach gehen sollte, um zu überprüfen, ob es hier tatsächlich zu abweichendem Kundenverhalten je nach Standort kommt. Es wäre interessant, ob dies empirisch belegt werden kann und welche Auswirkungen es hat.

Das wichtigste Instrument der KonsumentInnen ist bei Lebensmittelskandalen die Kaufverweigerung oder -zurückhaltung, die sehr entscheiden sein kann. Diese scheint sehr stark von der medialen Berichterstattung abzuhängen. Im Zusammenhang mit dem EHEC-Skandal ist ein immenser Schaden entstanden - es mussten auf Grund der medialen Berichterstattung tonnenweise Gurken vernichtet werden, obwohl sie höchstwahrscheinlich einwandfrei waren. In dem Interview mit dem Qualitätsmanager entstand der Eindruck, als ob die KonsumentInnen beim EHEC-Skandal verstärkt österreichische Ware nachfragten, der Eindruck konnte nicht durch die Interviews mit den Filialleitern bestätigt werden. Die tatsächlichen Verkaufszahlen würden hier allerdings eher konkrete Hinweise geben.

Die ambivalenten Einstellung der Filialleiter zu den Medien wird immer wieder durch die übertriebene oder einfach falsche mediale Darstellung von Lebensmittelskandalen bekräftigt, wobei sich aber alle Befragten dafür aussprachen, dass es wichtig sei, die KonsumentInnen zu informieren. Das „Wie“ sollte allerdings anders gestaltet sein, denn die Filialleiter müssen dann mit den negativen Folgen von Falschmeldungen und Übertreibungen leben.

Die ausländischen Lebensmittelskandale sind für einige Filialleiter spürbar gewesen, während der Qualitätsmanager gemeint hatte, dass diese nicht spürbar gewesen seien. Auch hier wäre ein Verkaufszahlenvergleich mit anderen Perioden interessant, um die eine oder andere Theorie zu bestätigen.

Schon im theoretischen Teil (2.3.7 Katharsis und „Moral der Geschichte“) wurde der Aspekt der moralischen Reinigung durch den Skandal bzw. durch die hier durchgeführten Kontrollen (die Kontrollen stehen hier Synonym für Reinigung) im Zuge des Skandals angesprochen. Mit den Kontrollen des Wiener Marktamtes waren die Filialleiter zufrieden, auch mit der Strenge, da sich dadurch alle an die Gesetze halten müssen und wer diese nicht einhalte, würde bestraft. Insbesondere wurde das von den beiden FilialleiterInnen betont, die während des EHEC-Vorfalles kontrolliert wurden, da ihnen dadurch eine Sicherheit vermittelt wurde, dass das Marktamt sehr schnell reagiert und vor Ort ist, wenn es tatsächlich einen gefährlichen Vorfall gibt.

Dass immer ein Restrisiko für Kontaminationen gegeben ist, war auch für alle Filialleiter klar, nur bezogen sie es auf unterschiedliche Verursacher. Auch bei den Möglichkeiten des höchsten Risikos unterteilten sich die Meinungen der FilialleiterInnen in zwei Gruppen: in Verursacher einerseits und in bestimmte Warengruppen, die auf Grund ihrer Beschaffenheit ein höheres Risiko tragen, andererseits. Zumeist wird auf der Produzentenseite der Verursacher gesucht, das höchste Risiko unter allen Produktgrup-

pen trägt die Frischware. Diese Meinung vertraten sowohl so die Filialleiter als auch der Qualitätsmanager.

Interessant waren auch die Antworten auf den hypothetischen öffentlichen Aushang, der nach Angaben des Fachmanns vom Marktamt eigentlich schon seit 18. Oktober 2011 gesetzlich verankert ist. Die Interviews mit den Filialleitern sind in die Implementierungszeit dieser Aushangspflicht gefallen, daher ergab sich wahrscheinlich dieses Antwortverhalten. Auf jeden Fall konnten sich die meisten FilialleiterInnen eher nicht vorstellen, dass die KonsumentInnen positiv darauf reagieren würden, wenn alle Lebensmitteleinzelhändler Warenrückrufe an den Kassen oder gut sichtbaren Punkten aushängen würden, da sie eventuell nicht zwischen Vorsichtsmaßnahmen und Rückrufen, die tatsächlich Mängel als Ursache hatten, differenzieren könnten.

Die am häufigsten genannte Unzufriedenheit der Filialleiter im Bezug auf die Handhabung des letzten Lebensmittelkandals, also EHEC, bezog sich auf die mediale Berichterstattung. Eine interessante Empfehlung für die Verbesserungen in der Handhabung war die, dass man die Medien bei falscher Informationsverbreitung auch in die Mitverantwortung ziehen sollte.

4.4.3 Fachmann des Marktamtes

In dem Interview mit dem Experten des Wiener Marktamtes gab es auch beabsichtigte Überschneidungen mit den anderen Interviews, um die verschiedenen Themen von mehreren Seiten zu beleuchten. So gab es Überschneidungen bei diversen Lebensmittelkandalen (EHEC, Quargel), beim Skandal an sich, bei der Handhabung des letzten Skandals, beim Warenrückruf und bei Risiko und Minimierung von Lebensmittelkandalen. Die Themenbereiche Warenrückholung, behördliches Vorgehen, Qualitätssicherung, Veränderungen durch Lebensmittelkandale, Herkunftslandgarantie, Warenrückverfolgbarkeit und Zusammenarbeit mit dem Handel dienten zur Abrundung dieser Arbeit.

Diverse Lebensmittelskandale (EHEC, Quargel)

EHEC-Skandal: Laut dem Fachmann hat das Wiener Marktamt von dem EHEC-Skandal durch die deutschen Medien erfahren, wobei das Problem bestanden habe, dass die genaue Quelle der Keime nicht bekannt gewesen sei. Vermutet wurden die Keime zuerst in spanischen Gurken. Auf Grund dieser Information habe das Marktamt sofort reagiert und alle Lieferungen von spanischen Gurken seien erhoben worden. Daraus habe die Lieferantenverteilerliste resultiert, aus der ersichtlich gewesen sei, dass es auch kleinere Lieferungen von Bio-Gurken nach Österreich gegeben habe. Das Marktamt habe die Lieferantenadressen erhoben, um diese ausfindig zu machen. Doch die Rückholaktion der spanischen Gurken durch den Handel sei viel schneller gewesen und als die Inspektoren des Wiener Marktamtes vor Ort gewesen seien, habe es keine Gurken mehr gegeben und damit auch keine Möglichkeit für die Inspektoren Proben zu ziehen, da die Ware längst vernichtet gewesen sei. Somit habe man nicht mehr feststellen können, ob diese Gurken belastet waren oder nicht, wobei der Fachmann des Marktamtes vermutete, dass es gar nicht die Gurken waren. Nach dem Wissenstand des Fachmanns wurde nie zu 100% geklärt, woher die Keime kamen. Der Experte erklärte dann auch das Vorgehen in Deutschland: Es seien Proben aus Mistkübeln gezogen worden, in denen die Keime auch auf Sprossen zu finden gewesen seien. Es sei aber schwierig bzw. nahezu unmöglich aus einem Mistkübel aussagekräftige Proben zu ziehen, denn was durch den EHEC-Keim kontaminiert gewesen sei, könnte sich auch auf anderen Waren verteilt haben. Allerdings, so der Fachmann, habe man EHEC-Keime dann auch bei der Sprossenerzeugungsfirma gefunden, also sei anzunehmen, dass der Keim tatsächlich von dort stammt.

Der Fachmann fügte hinzu, dass dieser Umstand nicht besagt, dass die Gurken, die nach Österreich geliefert wurden, nicht auch kontaminiert waren. Wahrscheinlich seien es keine schlechten Gurken gewesen, was aber im Nachhinein nicht feststellbar sei, da die Ware ja vernichtet wurde.

Quargel: Der Experte meinte, dass der Quargel-Skandal auch sehr tragisch gewesen sei, da es doch eine Zeitlang dauerte, bis die Quelle gefunden worden sei. Ursprünglich seien die Quargeln einer österreichischen Firma mit Listerien kontaminiert gewesen. Listerien seien gefährlich für Personen mit einem eingeschränkten Immunsystem, während gesunden Menschen, die Produkte mit Listerien verzehren, i.d.R. nichts passieren. Trotzdem blieben diese Produkte gesundheitsgefährlich und die Kontamination sei ein Gerichtsdelikt, so der Fachmann. Besonders tragisch könne der Konsum solcher verunreinigter Produkte für schwangere Frauen sein, denn die Keime können zu Komplikationen und zu einer Totgeburt führen.

Skandal an sich

Der Fachmann meinte, dass zu schnell überall ein Skandal gewittert werde, wo teilweise gar keiner vorliege, aber auch umgekehrt gebe es Fälle, wo tatsächlich ein Skandal vorliege und die Medien erst spät reagieren.

Er hielt fest, dass die besondere Problematik darin liege, so schnell wie möglich herauszufinden, worum es sich handle bzw. wo die Quelle liege. Wenn in einem Wiener Krankenhaus ein verdächtiger Fall auf Lebensmittelvergiftung vorliege, werde das Marktamt als Lebensmittelaufsicht informiert und dieses versuche dann der Angelegenheit auf den Grund zu gehen. Wenn aber die Person verschiedene Komponenten gegessen habe, könne es unterschiedlich lange dauern, bis festgestellt werde, was ausschlaggebend für die Erkrankung war. Entscheidend sei auch, so der Fachmann, wie schnell man die Proben untersuchen kann, bzw. wenn Bakterien untersucht werden, könne es länger dauern als einen Tag, denn diese haben ein spezielles Wachstum und somit könne es länger dauern, bis das Ergebnis vorliegt. Dadurch, dass es so viele Dinge zu berücksichtigen gebe, hänge man bei solchen Dingen immer hinten nach, es dauere seine Zeit, bis man wisse, was das Problem sei. Es werde aber nie anders möglich sein, so der Experte. Auch beim Quargel-Skandal sei dies das

Problem gewesen - im Prinzip sei das die Hauptproblematik. Wenn man aber wisse, wo das Problem liege, gehe es sehr schnell. Bis zu diesem Zeitpunkt aber könne man nur durch die Palette Proben ziehen und auf die Gutachten warten, so der Fachmann.

Der Experte meinte außerdem, dass sich Lebensmittelskandale wie eine Sinuskurve verhalten, denn die Probleme, die man vor 30 Jahren in Europa glaubte, gelöst zu haben, seien jetzt wieder aktuell. So führte er als Beispiel Spielwaren an, die Blei in der Farbe enthalten. In den 80-Jahren habe man das Problem gut in den Griff bekommen, aber da jetzt billig produzierte Waren aus Fernostasien importiert würden, bestehe dieses Problem wieder. Denn man könne nicht 100% der Ware an den EU-Grenzen durch Probenziehungen kontrollieren, da es so viele Produkte seien, die importiert würden und die Kapazitäten der Kontrolloren auch begrenzt seien. Pro Jahr würden ca. 200 Spielwaren, die gefährlich sind, im RAPEX-System der EU registriert.

Bei einem Lebensmittelskandal in Österreich, so der Experte, sei jeder bemüht, mitzuhelfen, um das Problem zu lösen. Der Fachmann hob noch einmal hervor, dass das Entscheidende bei einem Lebensmittelskandal die Schnelligkeit sei.

Warenrückholung

Der Handel reagiere normalerweise sehr schnell und meistens vorbildhaft, da er die direkte Information von den Lieferanten bekomme. Aber leider seien nicht alle so vorbildhaft und die mangelhafte Ware werde nicht gleich aus dem Verkehr genommen.

Handhabung des letzten Skandals

Nicht so ganz zufrieden war der Experte mit der medialen Berichterstattung. Er meinte, dass die Angstmache sehr groß gewesen sei, es sei sehr viel übertrieben worden. In Österreich sei höchstwahrscheinlich nur eine kleine Lieferung von 100 Gurken betroffen gewesen und dafür sei ihm die Hysterie in den Medien zu groß gewesen. Er glaube nicht, dass die Be-

hörde hätte besser reagieren können, auch nicht in Deutschland. Es sei nicht so leicht gewesen, das tatsächliche Problem zu eruieren, es sei Detektivarbeit gewesen.

Behördliches Vorgehen

Die einzelnen Bundesländer arbeiten selbstständig, so der Fachmann. Für das Lebensmittelrecht sei die oberste Instanz - das Bundesministerium für Gesundheit – zuständig; die Länder würden mit der Kontrolle selbst beauftragt. In Wien sei es das Wiener Marktamt, das Proben ziehe und diese an eine Untersuchungsanstalt schicke, sei es Untersuchungsanstalten von der Stadt Wien oder von der AGES selbst. Weiters meinte der Fachmann, die AEGS gebe selbst solche Fahndungsmeldungen oder Gefahrenmeldungen bekannt, wenn eine mangelhafte Ware im Verkehr sei, auch für das RASFF-System der EU.

Beim RASFF-System gebe es in etwa 800 Warnungen pro Jahr für Österreich, denen natürlich auch nachgegangen werde. Weiters gebe es eine 24-Stunden-Klausel, was bedeute, binnen 24 Stunden müsse die Ware beschlagnahmt und aus dem Verkehr gezogen sein. Wenn dem nicht so ist, werde über die Öffentlichkeit gewarnt. Die Warnung der Öffentlichkeit übernehme die AGES im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit, so der Fachman.

Warenrückruf

Seit dem 18.Okt.2011 habe das Marktamt ein neues Instrument zur Verfügung, die Aushangspflicht an der Kassa für Warenrückrufe. Von dieser Neuerung war der Fachmann begeistert, denn dadurch müsse das Marktamt nicht mehr, wie es ab 2006 im Lebensmittelrecht verankert war, bei jedem einzelnen Betrieb erst extra eine Beschilderung an den Kassen vorschreiben, sondern die Betriebe seien nun ohne Vorschreibung selbst dazu verpflichtet und wenn das Marktamt zur Kontrolle vorbei komme, sollte die Ausschreibung der Warenrückrufe ausgehängt sein. Außerdem regle das Gesetz, welche Informationen für die Unternehmer verpflichtend sind. Der Experte meinte, dass sich die meisten Betriebe an die Verord-

nungen hielten und die meisten schicken auch die Ware zurück, wenn etwas nicht damit stimme, einzelne aber auch nicht. Und daher müsse von einer Verteilerliste 100% kontrolliert werden, so dass sich auch alle daran hielten.

Der Fachmann meinte, dass das Umdenken noch im Bezug auf den öffentlichen Warenrückruf nicht bei allen KonsumentInnen stattgefunden habe, denn nicht alle seien begeistert. Er räumte aber ein, dass es besser sei, wenn die Firma selbst Mängel bemerke, denn dann kontrolliere sie auch ihre Produkte, als wenn erst durch eine Kontrolle des Marktamtes ein Mangel festgestellt werde und die KonsumentInnen das Produkt eventuell schon konsumiert haben. Zumeist könne der Supermarkt selbst nichts für den Mangel, denn dieser habe nicht die Möglichkeiten, originalverpackte Ware zu kontrollieren und somit sei ein derartigerer Aushang auch eine vorbeugende Sache, die sehr positiv sei.

Qualitätssicherung

Der Fachmann des Marktamtes meinte, dass es Filialleiter nicht so leicht hätten. Diese bekämen von ihrer Supermarktkette eine Filiale zugewiesen, teilweise seien sie noch recht jung und hätten *„keine Ahnung was sie da jetzt wirklich tun, was für eine Verantwortung sie haben, solange bis das erste Mal das Marktamt kommt und sie die ersten Strafen zahlen müssen, weil der Filialeiter für alles zu verantworten ist“* (Fachmann des Wiener Marktamtes: 00:15:00). Wenn es eine *„1A Filiale“* (Fachmann des Wiener Marktamtes: 00:15:30) sei werde es keine Probleme geben, aber wenn es eine Filiale sei, die baulich nicht in Ordnung sei, könnte es große Probleme geben, denn dann könnte es so sein, dass die Supermarktkette einen neuen Filialleiter einsetzt, weil beim vorigen schon so viele Verwaltungsstrafen vorlagen, dass die Strafhöhen bereits sehr hoch waren.

Die Maßnahmen, die in einer Supermarktfiliale möglich seien, hielten sich in Grenzen, so der Fachmann. Es gebe die Wareneingangskontrolle, bei der vorwiegend die Kennzeichnung der Ware, die Haltbarkeit der Ware und natürlich auch die Temperatur der Ware kontrolliert werde und die

täglichen Temperaturkontrollen bei vorrätigen Waren - für mehr könne die Filiale nicht verantwortlich sein. Frischekontrollen vor Ort müssen auch gemacht werden, ob diese allerdings Keime enthielten oder nicht könne man so nicht erkennen. Die Qualitätssicherungssysteme, die in Österreich zumeist Verwendung finden, hingen auch von der Größe des Betriebes ab, so kommt HCCP und die gute Hygienepraxis (beides Qualitätssicherungssysteme) zum Einsatz. Die gute Hygienepraxis umfasse die Frische- und Temperaturkontrolle, einen Reinigungsplan, ein Schädlingsmonitoring und Personalschulungen. Das HCCP-System eigne sich für große Betriebe, es werde der Warenfluss, an jenen Stellen, an denen es zu negativen Beeinflussungen kommen könne, untersucht und ein Plan erstellt, damit Gegenmaßnahmen ergriffen werden können. Insgesamt handle es sich dabei um sehr ausgeklügelte Systeme.

Risiko

Das höchste Risiko für Lebensmittelskandale ist laut dem Experten bei der Personalhygiene aufzufinden, da der Mensch Fehler macht. In etwa 95% der Fälle von Lebensmittelvergiftungen sei die Schädlichkeit des Lebensmittels durch den Menschen entstanden. Die Schädlichkeit könne durch anhusten, niesen, nicht entsprechendes Händewaschen, durch Keimübertragung von Türschnallen auf Handflächen und dergleichen, durch zu langes Tragen von Handschuhen ohne diese zu wechseln, etc. verursacht werden.

Das Marktamt erfahre von diversen Kontaminationen der Lebensmittel durch seine Probenziehungen. Es würden pro Jahr 9500 Proben gezogen, die in Planproben und Verdachtsproben und andere Proben unterteilt würden. Verdachtsproben würden gezogen, wenn es schon einen Hinweis gebe, dass etwas mit dem Lebensmittel nicht stimmen könnte, Planproben würden ohne Verdacht gezogen. Wenn die Behörden ein gesundheitsschädliches Lebensmittel fänden, werde dieses an die AGES weitergeleitet und wenn es erforderlich sei, werde eine Meldung an das RASFF-System der EU weiter geleitet, wodurch eine Warnung herausgegeben werde. Daraus würden dann weitere Kontrollen resultieren.

Der Fachmann gab an, es sei nicht wichtig, ob man viel oder wenig finde, wichtig sei die Kontrolle. Im Jahr 2011 seien 642 Produkte von den 9500 Proben für den menschlichen Verzehr nicht geeignet gewesen und 82 gesundheitsschädliche Produkte seien in Wien durch das Wiener Marktamt gemeldet worden. Insgesamt habe es letztes Jahr 10 Mal eine Beschlagnahme von Waren durch das Marktamt gegeben, da die Betriebe die Waren nicht selbst aus dem Verkehr genommen hätten.

Minimierung von Lebensmittelskandalen

Der Experte war der Ansicht, dass man mit dem neuen Lebensmittelrecht auf einem guten Weg sei, bis vor kurzen sei jeder Betrieb jährlich kontrolliert worden, das habe sich jetzt geändert. Die wenigsten Betriebe würden nun einmal jährlich kontrolliert. Wie oft ein Betrieb kontrolliert werde, setze sich aus verschiedenen Kriterien zusammen. Die Kriterien seien zum Beispiel das vorgegebene Risiko: eine Großküche werde ein größeres Risiko haben als ein Kosmetikeinzelhandel (z.B.: *dm* oder *Bipa Drogeriemarkt*) und daher würden die Betriebe öfters kontrolliert, wenn dort das Risiko höher sei. Zusätzlich sei auch das betriebsorientierte Risiko wichtig. Dieses hänge davon ab, was im Betrieb erzeugt oder gemacht werde, ob es irgendein Risiko gebe, wie viel Personal dort sei, wie die Zusammenarbeit mit der Lebensmittelaufsicht funktioniere, etc. Auch sei wichtig, wie viele Proben dort schon beanstandet wurden und auch die Ergebnisse der letzten Kontrolle seien ausschlaggebend. Die Betriebe würden nach verschiedenen Checkpunkten benotet, 1 sei das Beste, 4 das Schlechteste. Bei 4 komme es auf jeden Fall zu einer Nachuntersuchung, die teilweise auch kostenpflichtig sei. All diese Parameter würden zusammengerechnet und der Betrieb werde dann entsprechend kontrolliert. Teilweise würden Kontrollen monatlich stattfinden, teilweise alle drei Jahre. Dadurch würden Ressourcen frei für die Betriebe, in denen mehr Kontrollen notwendig sind und das sei der richtige Weg, so der Fachmann.

Veränderungen durch Lebensmittelskandale

Nach einem Skandal werde immer versucht die Sache zu optimieren, einfach den Informationsfluss zu verbreitern und zu verschnellern. Dafür seien zumeist die AEGS und die Länder zuständig. Eine Veränderung nach dem letzten Skandal sei zum Beispiel gewesen, dass das Marktamt nun in ständiger Bereitschaft sei, es gebe rund um die Uhr jemanden, der für Dinge, die gleich erledigt werden müssen, immer erreichbar sei. Für den Handel habe es z.B. auch die Neuerung der 24-Stunden-Regel gegeben - früher habe der Handel bis zu 3 Tagen Zeit gehabt.

Herkunftslandgarantie

Import innerhalb der EU, so der Experte, gebe es ja nicht mehr. An dessen Stelle sei die Erstinverkehrbringung getreten. Das bedeutet, wenn es z.B. um Spanien gehen würde, dann wäre das kein Import nach Österreich sondern eine Erstinverkehrbringung durch Spanien. Innerhalb der EU gelte das Herkunftslandprinzip, das heißt, wenn eine Ware im Herkunftsland in Ordnung sei, müsste sie bei uns in Österreich auch in Ordnung sein - abgesehen von der Kennzeichnung, die dann in deutscher Sprache angebracht sein müsse. In diesem Fall gelte kein innerstaatliches Recht. Allerdings gebe es in Österreich den Lebensmittelkodex, der festlegt, wie Lebensmittel zusammengesetzt sein müssen. Wenn eine Ware dem nicht entspreche, dann müsse dies vermerkt werden – allerdings nur, wenn es sich um österreichische Produzenten handelt. Auf solche Kennzeichnungen sollte der Konsument achten. Bei Waren, die aus dem Ausland kommen, gelte das Herkunftslandprinzip innerhalb der EU. Wenn also eine Ware aus Deutschland komme, unterliege sie dem deutschen Gesetz. Wenn die Ware nicht aus der EU komme, dann gelte das Bestimmungslandprinzip. In diesem Fall müsse die Ware dem österreichischen Lebensmittelkodex entsprechen. Nicht-EU-Ware komme zumeist nach Holland und werde dann verteilt. Jedes Land habe ein eigenes System, welches auch den EU-Richtlinien entspricht.

Warenrückverfolgbarkeit

Der Experte meinte, dass das System der Warenrückverfolgbarkeit am Anfang sehr beschwerlich gewesen sei, das System mittlerweile aber sehr

gut funktioniere. Zumindest eine Stufe hinab und hinauf müsse es sofort verfügbar sein, das heißt, die Fragen, woher eine bestimmte Ware gekommen sei und wohin sie geliefert werde bzw. worden sei, müssen jederzeit beantwortbar sein. Und mit dem neuen Gesetz, das die Warenrückholung ausgehängt sein müsse, habe die Behörde ein weiteres zusätzliches Werkzeug in die Hand bekommen.

Zusammenarbeit mit dem Handel

Der Fachmann des Wiener Marktamtes meinte, dass die Zusammenarbeit mit dem Handel zumeist sehr gut funktioniere, abgesehen von den Rückholaktionen, die etwas ordentlicher sein könnten. Mittlerweile hätten die meisten Betriebe gute Kontrollsysteme eingeführt und würden daher selbst Mängel bemerken, die sie dann korrigieren würden.

Abschließend meinte der Experte, dass das RSAFF- und RAPEX-System der EU sehr gut funktioniere und dass man auf dem besten Wege mit dem neuen Lebensmittelrecht sei.

4.4.3.1 Resümee - Fachmann des Marktamtes

Das Wiener Marktamt reagiert sehr schnell bei Lebensmittelskandalen oder bereits bevor diese zu werden. Das größte Problem für das Marktamt ist es, die Kontaminationsquelle ausfindig zu machen. Wenn diese aber bekannt ist, kann das Problem schnell gelöst werden. So war beim EHEC-Skandal 2011 die Quelle für die Erkrankungen schwierig zu finden. Erschwert hat der Handel in gewisser Weise die Arbeit der Inspektoren dann noch zusätzlich, denn die Kontrolloren konnten keine Proben ziehen. Dann wäre die Krise eventuell anders verlaufen. Aber auch der Qualitätsmanager verwies auf die Problematik, dass nur schwer Maßnahmen gesetzt werden können, wenn die Quelle des Übels unbekannt ist.

Die österreichischen Betriebe dürften offenbar bemüht sein, mit dem Marktamt gut zusammen zu arbeiten und zumeist dürften sich auch alle an die Vorgaben halten. Auch bei den Warenrückrufen passt zumeist alles.

So hat der Fachmann den Betrieben ein gutes Zeugnis ausgestellt und nur am Rande bemerkt, dass es auch Betriebe gibt, die nicht so vorbildlich sind.

Mit der medialen Berichterstattung war auch der Vertreter des Marktamtes nicht unbedingt zufrieden. Wie auch meine Interviewpartner zuvor, schien ihm im EHEC-Fall die Berichterstattung zu übertrieben für das Ausmaß der möglichen kontaminierten Gurken. Ansonsten war er zufrieden mit den Reaktionen der Behörden. Dafür dass es lange gedauert hat, bis die Quelle der Kontamination gefunden war, hatte der Experte Verständnis. Natürlich ist es ein Syndrom unserer schnelllebigen Zeit, dass den meisten alles zu langsam vorangeht, doch leider benötigten Bakterienkulturen bzw. die Untersuchung von Keimen ihre Zeit.

Der Fachmann meinte außerdem, dass man durch die verschiedensten Neuerungen des Gesetzes auf dem richtigen Weg sei, um diversen Lebensmittelkrisen vorzubeugen, aber eine 100% Sicherheit gebe es nie. Besonders über die Aushangspflicht bei Warenrückrufen war er erfreut. Dies war allerdings ein Punkt, den die Filialleiter etwas anders gesehen haben. Offenbar ist hier noch ein gewisses Umdenken nötig und es wird auch vermutlich auch noch einige Zeit dauern, bis die KonsumentInnen diese Neuerungen positiv wahrnehmen.

Ebenso wie der Qualitätsmanager und 2 der Filialleiter, sah der Fachmann des Wiener Marktamtes die Problematik in der Personalhygiene bei Kontaminationen. Die Frage, die in diesem Zusammenhang offen bleibt, ist, wie man diese Schwierigkeit noch besser in den Griff bekommen könnte und jene, die sich nicht an die Vorschriften halten, auch zur Einhaltung dieser motivieren könnte.

Ähnlich wie der Qualitätsmanager, der meinte, dass viele Mängel schon zumeist von dem internen Qualitätssicherungssystem abgefangen würden, bestätigte der Fachmann vom Marktamt diese Tatsache nochmals. Ebenso verwies der Experte auf die Wichtigkeit des Frühwarnsystems

RASFF, welches oft zu Einsatz kommt. Eine weitere Übereinstimmung zwischen diesen beiden Fachmännern war, dass oft die Medien Dinge aufgreifen und einen Skandal daraus machen, wo keiner ist, während dort, wo eventuell die Öffentlichkeit auf ein Problem hingewiesen werden sollte, keine mediale Präsenz vorhanden ist.

5 Schlusswort

Wie die vorliegende Arbeit gezeigt hat, sind Skandale ein Phänomen unserer Gesellschaft. Sie halten den Menschen einen Spiegel vor und zeigen Missstände auf. Meist sind es Normverstöße und Werteverletzungen, die zu Skandalen führen. Dass die Gesellschaft gegen derartige Verstöße mit Empörung reagiert, ist wenig überraschend. Dennoch wissen die meisten von uns, dass unter der schönen Oberfläche immer eine Skandalwelt brodelt. Wenn es dann tatsächlich zu Normverstößen kommt, will die Öffentlichkeit auch davon informiert werden. Dabei spielen die Medien, wie v.a. auch die Auswertung in Kapitel 4 gezeigt hat, eine herausragende Rolle. Am Ende eines Skandals steht in der Regel die Beseitigung desselben. Es werden Missstände bereinigt, Täter „gerichtet“ und – so darf gehofft werden – im Sinne einer Moral der Geschichte Lehren aus dem Skandal gezogen.

Dass Lebensmittelskandale besonderes Interesse in der Bevölkerung hervorrufen, überrascht nicht. Lebensmittel decken eines unserer Grundbedürfnisse, nämlich das Bedürfnis nach Nahrung. Da unsere Gesundheit und somit unser Leben von Lebensmitteln abhängen, die dem menschlichen Körper zuträglich sind, kommt der Lebensmittelindustrie eine wichtige Rolle zu. Lebensmittelkontaminationen, die meist in Lebensmittelskandalen resultieren, lösen somit in der Bevölkerung meist heftige Reaktionen aus. Dass es eine Vielzahl von Lebensmittelskandalen gibt bzw. bereits gegeben hat, hat die Chronologie der Lebensmittelskandale in Abschnitt 3.4 gezeigt. Gerade die Dichte der dort beschriebenen Lebensmittelskandale hat gezeigt, dass Kontrollmittel wie die AGES oder RASFF nötig sind. In Österreich wird darüber hinaus durch das Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend und dem diesem Ministerium unterstehenden System der Lebensmittelkontrolle versucht, für qualitativ einwandfreie Lebensmittel in Österreich zu sorgen. Dennoch können all diese Systeme und Kontrollmechanismen letztendlich nicht dafür sorgen, dass nicht doch immer wieder kontaminierte bzw. gesundheitsgefährdende Lebensmittel in den Handel gelangen. Aus diesem Grund ist ein Krisenmanagement nötig,

für das die wichtigsten Instrumente Warenrückrufe, das Tracking und Tracing und das Reklamationswesen sind.

Dass Konsumenten bei Lebensmittelskandalen relativ empfindlich reagieren, hat sich ebenfalls gezeigt. Dennoch können Konsumentenreaktionen relativ unterschiedlich sein und sind somit schwer berechenbar. Dies hat sich auch in der empirischen Erhebung gezeigt. V.a. die FilialleiterInnen haben darüber berichtet, dass Lebensmittel mit ähnlich gesundheitsgefährdenden Folgen entweder vollkommen gemieden wurden (wie im EHEC-Skandal, wo sich die Kaufverweigerung auch auf andere Lebensmittelgruppen ausgebreitet hat), oder aber trotz der über die Medien bekannt gegebenen Gefahren sogar explizit nachgefragt wurden, nachdem diese aus den Lebensmittelregalen im Einzelhandel verschwunden waren (so z.B. beim Quargel, der mit Listerien verseucht war). Auffallend war gerade bei diesen beiden Skandalen, dass sich eine Lebensmittelproblematik, die sich in Deutschland ergeben hat, in Österreich für den Lebensmitteleinzelhandel spürbar ausgewirkt hat, während der Listerien-skandal, dessen Ursprung eindeutig in Österreich war, weniger negative Folgen hatte. Eine mögliche Erklärung ist die, dass Obst und Gemüse in viel größeren Mengen und von viel mehr Kunden gekauft werden als Quargeln, wodurch sich der EHEC-Skandal dramatischer ausgewirkt hat als die Listerienproblematik.

Das Gespräch mit dem Qualitätsmanager zeigte, dass von Seiten des Handels sehr wohl versucht wird, Qualitätssicherungssysteme zu implementieren und dass hier allen voran der Mensch als Verursacher von Lebensmittelkontaminationen an erster Stelle steht. Wie auch bei den anderen Befragten zeigte sich im Interview mit dem Qualitätsmanager, dass gerade Frischwaren verstärkt von Kontaminationen betroffen sind. Auch zeigte sich im Gespräch mit nahezu allen InterviewpartnerInnen, dass die Kaufverweigerung bei bestimmten Produkten ein guter Indikator für die Sensibilität der KonsumentInnen ist.

Die Befragung hat ebenfalls gezeigt, dass sich manche Produkte nach Lebensmittelskandalen kaum mehr erholen, während die Konsumenten bei anderen Produkten weniger sensibel zu reagieren scheinen.

Ein weiterer Punkt, in dem sich nahezu alle Befragten – so auch der Qualitätsmanager und der Experte vom Marktamt – einig waren, war jener, dass die Medienberichterstattung bei Lebensmittelskandalen anders verlaufen sollte. Zum einen war von den Befragten bemängelt worden, dass oft von Dingen berichtet würden, die entweder falsch wären oder zumindest keinen Skandalwert hätten. Zum anderen würden von den Medien auch manche Missstände oder Probleme nicht aufgegriffen, die Schlagzeilenwert hätten. Einige FilialleiterInnen forderten daher einen verantwortungsvolleren Umgang der Medien mit derartigen Informationen, wobei teilweise auch eine Schadenswiedergutmachung von den Medien in jenen Fällen gefordert wurde, in denen die Medien „unnötig“ zur Skandalisierung beigetragen haben.

Von nahezu allen Befragten wurde hervorgehoben, dass der EHEC-Skandal jener Skandal war, der die negativsten Folgen für den Einzelhandel gehabt hat. Mehrfach wurde hier das Bedauern geäußert, dass bei Weitem mehr Schaden entstanden ist, als dies von den Befragten als notwendig bzw. gerechtfertigt erachtet wurde. Viele der InterviewpartnerInnen führten dies auf den Umstand zurück, dass immer wieder Falschmeldungen in den Medien eine andere Produktgruppe für die Keime verantwortlich machten.

Weiters war für alle FilialleiterInnen wichtig, dass die Sicherheit des Konsumenten gewährleistet wird und im Falle des Falls wird auch Ware aus dem Verkehr genommen, wenn keine Sicherheit darüber besteht, ob tatsächlich eine Gefahr für den Konsumenten besteht oder nicht.

Darüber hinaus wurde von nahezu allen InterviewpartnerInnen angegeben, dass die internen Kontrollen relativ gut funktionieren und das Marktamt im Verdachtsfall meist zu spät kommen würde, da die betreffenden

Produkte noch vor Aufforderung zur Entfernung bereits aus den Regalen genommen worden sind. Dies wird vorwiegend auf den schnellen Informationsfluss innerhalb der Unternehmen zurückgeführt. Dieser Umstand wurde allerdings vom Fachmann des Marktamtes tw. negativ kommentiert, da so manchmal Möglichkeiten für Probenziehungen verhindert würden und der Ursache bzw. der Quelle für Erkrankungen damit nicht auf den Grund gegangen werden kann.

Im Fall der Aushangspflicht für möglicherweise gefährdende Produkte, die vorsichtshalber aus den Regalen entfernt wurden, teilten sich die Meinungen. Die meisten FilialleiterInnen waren der Meinung, dass Konsumenten von derartigen Aushängen eher verschreckt würden, während der Vertreter des Marktamtes die Aushangspflicht begrüßte.

Nahezu alle Befragten waren sich schließlich einig, dass es immer ein Restrisiko für Kontaminationen geben werde, da v.a. menschliches Versagen nie ganz ausgeschlossen werden kann.

Im Hinblick auf die Forschungsfrage hat die vorliegende Arbeit daher ergeben, dass im Lebensmitteleinzelhandel ein relativ einheitliches Bild unter den FilialleiterInnen hinsichtlich Lebensmittelskandale zu herrschen scheint. Die Befragten waren sich in nahezu allen Punkten einig; lediglich zur Aushangspflicht gab es unterschiedliche Auffassungen.

Abschließend kann zur vorliegenden Arbeit festgehalten werden, dass das Thema ein sehr spannendes war, da einerseits viele Fragen beantwortet wurden, aber auch neue aufgeworfen wurden, auf die noch keine Antworten gefunden werden konnten. Weitere Forschungsfragen, die sich auf Grund dieser Arbeit ergeben haben, sind: Wie kann man die Personalhygiene verbessern, oder Lücken schließen? Wie kann die Medienarbeit besser gestaltet werden ohne andere zu schädigen? Wie reagieren die KonsumentInnen nach der Implementierung der Aushangspflicht von Warenrückrufen auf diese nach ein Jahr bis zwei Jahren? Welche Vor- und Nachteile hat die Aushangspflicht für den Handel und den KonsumentIn-

nen gebracht? Ist eine Minimierung von Lebensmittelskandalen überhaupt möglich? Warum werden bei einem Lebensmittelskandal bestimmte Waren nachgefragt und andere nicht, obwohl das Gefahrenpotenzial gleich groß ist? Haben die Lebensmittelskandale die den konventionellen Handel betreffen, eine Auswirkung auf einen KonsumentInnenzustrom zum Bio-Handel? Diese Arbeit hat somit viele Fragen aufgeworfen, denen in weiteren Arbeiten nachgegangen werden könnte. Außerdem wäre es auch interessant, die Ergebnisse quantitativ zu bearbeiten, um eventuell einige Feststellungen bestätigen zu können.

6 Literatur

- Alvensleben, R. von 1994: Der Imageverfall bei Fleisch - Ursachen und Konsequenzen. Vorträge zur Hochschultagung 1994. Schriftreihe der agrarwissenschaftlichen Fakultät der Universität Kiel 77, 147-155.
- Ebbighausen, Rolf [Hrsg.] 1989: Anatomie des politischen Skandals. Hrsg. von Rolf Ebbighausen u. Sighard Neckel. 1. Aufl. - Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Elles, Anselm 2008: „Risikomanagement“ In: Elles, Anselm (Hrsg.): Risiken vermeiden – Krisen bewältigen. Behr's Verlag, Hamburg, 23-34.
- Elles, Anselm 2008: „Warenrückruf“ In: Elles, Anselm (Hrsg.): Risiken vermeiden – Krisen bewältigen. Behr's Verlag, Hamburg, 157-168
- Elles, Anselm; Lendle, Michael 2006: Krisenmanagement und Krisenstäbe im Ernstfall. In: Matthias Horst, Otto A. Strecker (Hrsg.): *Krisenmanagement in der Lebensmittelindustrie*. Behr, Hamburg 2006, 39-48.
- Gissel, Carsten 2006: Krisen in der Fleischwirtschaft – Erfahrungen und Perspektiven. In: Matthias Horst, Otto A. Strecker (Hrsg.): *Krisenmanagement in der Lebensmittelindustrie*. Behr, Hamburg 2006, 10-18.
- Gronow, J. 1997: *Sociology of Taste*. London: Routledge
- Hondrich, K. 1989: „Skandalmärkte und Skandalkultur“ in: M. Haller/H.-J. Hoffmann-Nowotny/W. Zapf (Hg.), *Kultur und Gesellschaft*, Frankfurt/M./New York: Campus, S 575-586.
- Hillmann, Karl-Heinz 1994: *Wörterbuch der Soziologie*. 4. überarbeitete Aufl., Alfred Körner Verlag Stuttgart.
- Kenner, Robert 2010: *Food Inc. - was essen wir wirklich? - ein Film von Robert Kenner, participant media*.
- Kepplinger, Hans Mathias 2005: *Die Mechanismen der Skandalierung. Die Macht der Medien und die Möglichkeiten der Betroffenen*. 2. Aktualisierte Aufl., Olzog Verlag, München.
- Kepplinger, Hans Mathias; Hartung, Uwe 1993: *Am Pranger. Eine Fallstudie zur Rationalität öffentlicher Kommunikation*. München: Reinhard Fischer.
- Lendle, Michael 2008: „Risikoassessment bei Unternehmen der Lebensmittelwirtschaft“ In: Elles, Anselm (Hrsg.): *Risiken vermeiden – Krisen bewältigen*. Behr's Verlag, Hamburg, 35-44

- Lueger, Manfred 2010: Interpretative Sozialforschung: Die Methoden. Facultas.wuv: Wien.
- Luhmann Niklas: Soziologie des Risikos / Niklas Luhmann. - Berlin [u.a.]: de Gruyter, 1991
- Meyer-Hullmann, Kerstin 1999: Lebensmittelskandale und Konsumentenreaktionen. Analyse der Auswirkungen von Lebensmittelskandalen unter besonderer Berücksichtigung des Informationsverhaltens. Dargestellt am Beispiel BSE. Lang, Frankfurt a. M. u. a.
- Meuser, Michael; Nagel, Ulrike (2005): ExpertInneninterview - vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In: Das Experteninterview: Theorie, Methode, Anwendung. SV-Verlag; Deutschland; 71-92.
- Noelle-Neumann, Elisabeth 1980: Öffentliche Meinung. Die Entdeckung der Schweigespirale. Berlin: Ullstein 1989.
- Philipps, Axel 2008: BSE, Vogelgrippe & Co: "Lebensmittelskandale" und Konsumentenverhalten. Eine empirische Studie. Transcript, Bielefeld.
- Schillings-Schmitz, Angela 2008: „Rückverfolgbarkeit – Tracking & Tracing“ In: Elles, Anselm (Hrsg.): Risiken vermeiden – Krisen bewältigen. Behr's Verlag, Hamburg, 183-201.
- Schuh, Arnold; Holzmüller, Hartmut H. 1992: Skandalbewältigung durch Marketing. Zum Umgang mit medieninduzierten Unternehmenskrisen, In WiSt, 7/1992, 343-347.
- Wiedemann, Peter M. 1993: Krisenkommunikation. - Ein Leitfaden für das Management bei Problemfällen, Eschborn.
- Willers, Christoph 2008: „Produktisiken durch Kontamination“ In: Elles, Anselm (Hrsg.): Risiken vermeiden – Krisen bewältigen. Behr's Verlag, Hamburg, 45-53.
- Willers, Christoph 2008: „Krisenmanagement“ In: Elles, Anselm (Hrsg.): Risiken vermeiden – Krisen bewältigen. Behr's Verlag, Hamburg, 85-90.
- Willhöft, C 2001: Verbraucherverunsicherung - eine ausweglose Situation? Karlsruhe.
- AGES - Information
vgl. <http://www.ages.at/ages/ueber-uns/lebensmittel/aufgaben-lmu/>,
26. 08. 2011.
- AGES - Information Probenplan
<http://www.ages.at/ages/ueber-uns/lebensmittel/probenplan/>, 26. 08.
2011

Bericht über frühe Lebensmittelskandale 2011: http://www.hronline.de/website/specials/wissen/index.jsp?rubrik=68527&key=standard_document_41320389, 28.12.2011

Daten zum österreichischen Lebensmittelhandel 2008
,Lebensministerium:
<http://www.lebensmittelnet.at/article/articleview/77104/1/8154>,
19.08.2011

Dioxin-Bericht, NEWS:
<http://www.news.at/articles/1101/15/285762/erste-zahlen-dioxin-skandal-15-000-tonnen-futterfett>, 19.08.2011

Dioxin-Bericht, Krone:
http://www.krone.at/Oesterreich/Entwarnung_durch_AGES_Oesterreich_nicht_betroffen-Dioxin-Skandal-Story-239042, 19.08.2011

Dioxin, der Standard:
<http://derstandard.at/1293370953701/Dioxin-Skandal-Stoeger-gibt-Entwarnung-fuer-Oesterreich>, 19.08.2011

Dittberner Karl-Heinz, Auflistung von Lebensmittelskandalen:
<http://174.120.155.188/~khdit/Food/Nahrung.html>, 27.09.2011

EHEC-Skandal, Bericht des ORF:
<http://wiev1.orf.at/stories/518294>, 31.05.2011

EHEC und HUS, Robert Koch Institut:
http://www.rki.de/cln_153/nn_467482/DE/Home/homepage_node.html?_nn=, 02.04.2012

EHEC-Information, AGES:
<http://www.ages.at/ages/ueber-uns/presse/pressemeldungen/faq-zu-ehec-erreger-und-deutschem-ehec-ausbruch/>, 09.07.2011

EHEC, Spiegel:
<http://www.spiegel.de/spiegel/print/index-2011-23.html>, 19.08.2011

Food Value Chain, AFC Consulting Group:
http://www.afc.net/de/web/unternehmensinformation/food_value_chain.html, 04.06.2011

Leitlinie: Veröffentlichung von Produktwarnungen durch Unternehmer,
Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit:
<http://www.ages.at/ages/ernaehrungssicherheit/produktwarnsystem/leitlinie-fuer-unternehmer/>, 30.12.2011

Lebensmittelsicherheitsbericht 2010, Bundesministerium für Gesundheit:
http://www.bmg.gv.at/home/Startseite/aktuelle_Meldungen/Lebensmittel

[sicherheitsbericht 2010](#), 19.08.2011

Lebensmittelbericht 2010, Lebensmittelministerium:

<http://lebensmittel.lebensministerium.at/article/articleview/87612/1/1471/>, 19.08.2011

Lebensmittelaufsicht

<http://www.wien.gv.at/wirtschaft/marktamt/lebensmittelaufsicht/>, 02.03.2012

Sichere Lebensmittel 2009, Agentur für Gesundheit und Ernährungssi-

cherheit: http://www.ages.at/uploads/media/2010-01-11_Sichere_Lebensmittel_WEB.pdf, 19.08.2011

RASFF annual report 2010

http://ec.europa.eu/food/food/rapidalert/index_en.htm, 02.03.2012

Begriffseingrenzung - Lebensmittelskandal

<http://de.wikipedia.org/wiki/Lebensmittelskandal>, 30. 03. 2012.

Begriffseingrenzung - Lebensmitteleinzelhandel

<http://de.wikipedia.org/wiki/Lebensmitteleinzelhandel>, 24.08.2011.

Zuständigkeit der Lebensmittelkontrolle, Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit:

http://www.ages.at/ages/ernaehrungssicherheit/lebensmittel_kontrolle/zustaendigkeit-der-lebensmittelkontrolle/, 26.08.2011

7 Anhang

7.1 Interviewleitfaden - Qualitätsmanager

Es geht primär darum (egal ob von einem konkreten Fall betroffen oder nicht), welche Wirkungen (etc.) sich aus den medialen "Lebensmittelskandalen" ergeben, für ihr Unternehmen!

1. Welche Funktionen haben Sie als Qualitätsmanager?
2. Warum glauben Sie kommt es regelmäßig zu Lebensmittelskandalen?
3. Nach Ihrer Erfahrung nach, hat sich das KonsumentInnenverhalten in den letzten Jahren verändert? Nachfragen: Und wenn ja, mit was glauben sie hängt das zusammen? Glauben sie, dass das mit der medialen Berichterstattung über Lebensmittelskandale zusammenhängt?
4. Wie lange halten die KonsumentInnenreaktionen nach Ihrer Erfahrung nach an auf einen Lebensmittelskandal?
5. Welche Erfahrung machen Sie mit der medialen Berichterstattung zu diesem Thema?
6. Nach Ihrer Erfahrung nach, wie geht der Handel generell mit Lebensmittelskandalen um?
7. Welche Erfahrungen machten Sie mit den letzten Lebensmittelskandalen? (Gedächtnisstütze: EHEC, Dioxin, Gammelfleisch, etc.) Nachfragen: Gab es etwas Spezielles an diesen?
8. Wie erfahren Sie vom jeweils aktuellen Lebensmittelskandal? (Gedächtnisstütze: Seriosität der Warnung, RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed), Frühwarnsysteme; Präventionssysteme, Krisenmanagementsystem, (Krisenstab, externer Support) Selbstkontrolle)
9. Welche Rolle haben die jeweiligen Filialleiter in solchen Situationen?
10. Wissen alle MitarbeiterInnen um die Wichtigkeit der Qualitätssicherung, oder ist dies nicht für alle nachvollziehbar? Nachfragen: Gibt es eine aktive Bewusstseinsbildung vom Unternehmen aus?
11. In welche Richtung glauben Sie, wird sich in der Zukunft die Lebensmittelproduktion verändern müssen, um die Risiken (Kontaminationen) zu verringern? Nachfragen: Welche Auswirkungen sind für den Lebensmittelhandel möglich?

Zusatzfragen, wenn genug Zeit bleibt:

12. Wie wird innerhalb Ihres Unternehmens über Lebensmittelskandale kommuniziert?
13. Was glauben Sie, sollte unternommen werden um Lebensmittelskandale auf ein Minimum zu reduzieren? (Gedächtnisstütze: Behörden, Produzenten, etc.)

14. Sind Sie mit der Handhabung von dem letzten Lebensmittelskandal zufrieden gewesen, oder hätte es andere, besser Möglichkeiten gegeben? (Gedächtnisstütze: Reaktionen von Staat, Produzenten, Medien, MitarbeiterInnen, ..., hätten die Reaktionen anders sein sollen?)
15. Welche Erfahrung machen Sie mit den Behörden bei Lebensmittelskandalen? (Gedächtnisstütze: und der Lebensmittelbehörde)
16. Möchten Sie noch abschließend etwas zu diesem Thema sagen, eventuell etwas was Sie noch nicht erwähnt haben oder Ihnen noch einfällt?

Fragen zur Person:

1. Wie viele Jahre arbeiten Sie schon in diesem Unternehmen?
2. Wie viele Jahre arbeiten Sie als Qualitätsmanager?
3. Wie viele Jahre arbeiten Sie in der Lebensmittelbranche?
4. Geschlecht?
5. Alter ?
6. Familienstand?
7. Höchste abgeschlossene Schulbildung?
8. Wohnort?
9. Nationalität?

7.2 Interviewleitfaden - Filialleiter

Ein Lebensmittelskandal ist für mich ein Vorfall, im Zusammenhang mit ungenießbaren Lebensmitteln der über die öffentlichen Medien angeprangert wird. Egal ob diese Lebensmittel tatsächlich Mängel aufweisen oder nicht. Ein Mangel kann angefangen bei „schmeckt nicht“ bis hin zu einer Lebensmittelvergiftung führen und es ist egal ob der Mangel wissentlich oder unwissentlich entstanden ist.

1. Warum denken Sie als Filialleiter, kommt es regelmäßig zu Lebensmittelskandalen?
2. Welche Rolle haben Sie als Filialleiter, wenn es zu einem Lebensmittelskandal kommt?
3. Welche Erfahrungen machten Sie, als Filialleiter mit den letzten Lebensmittelskandalen? (Gedächtnisstütze: EHEC, Dioxin, Gammelfleisch, etc.)
Nachfragen: Gab es etwas Spezielles an diesen?
4. Wenn Sie an den letzten Lebensmittelskandal (EHEC, Dioxin, Quargel) zurück denken, welche Reaktionen (Erfahrungen) zeigten die MitarbeiterInnen?

5. Wissen alle MitarbeiterInnen um die Wichtigkeit der Qualitätssicherung, oder ist dies nicht für alle nachvollziehbar? Nachfragen: Gibt es eine aktive Bewusstseinsbildung vom Unternehmen aus?
6. Wenn Sie an den letzten Lebensmittelskandal (EHEC, Dioxin, Quargel) zurück denken, welche Reaktionen (Erfahrungen) zeigten die KonsumentInnen?
7. Wie lange halten die KonsumentInnenreaktionen nach Ihrer Erfahrung nach an auf einen Lebensmittelskandal?
8. Wie erfahren Sie vom jeweils aktuellen Lebensmittelskandal?
9. Wie wird innerhalb Ihres Unternehmens über Lebensmittelskandale kommuniziert?
10. Was glauben Sie, sollte unternommen werden um Lebensmittelskandale auf ein Minimum zu reduzieren? (Gedächtnisstütze: Behörden, Produzenten, etc.)
11. Sind Sie mit der Handhabung von dem letzten Lebensmittelskandal zufrieden gewesen, oder hätte es andere, besser Möglichkeiten gegeben? (Gedächtnisstütze: Reaktionen von Staat, Behörden, Produzenten, Medien, MitarbeiterInnen,, hätten die Reaktionen anders sein sollen?)
12. Welche Erfahrung machen Sie mit den Behörden bei Lebensmittelskandalen?
13. Welche Erfahrung machen Sie mit der medialen Berichterstattung zu diesem Thema?
14. Wie sieht der Rückruf von Waren in der Praxis aus? (Nachfragen: bzw. Veröffentlichung)
15. Wo glauben Sie, liegen die Risiken für Lebensmittelskandale? (Nachfragen: Hat Bio-Ware ein geringeres oder höheres Risiko?)
16. Glauben Sie, dass die Massenproduktion ein Grund für ein erhöhtes oder geringeres Risiko von Lebensmittelskandale ist?
17. Möchten Sie noch abschließend etwas zu diesem Thema sagen, eventuell etwas was Sie noch nicht erwähnt haben oder Ihnen noch einfällt?

Fragen zur Person:

1. Wie viele Jahre arbeiten sie in der Lebensmittelbranche?
2. Wie viele Jahre arbeiten Sie schon in diesem Unternehmen?
3. Wie lange in dieser Filiale?
4. Wie viele Jahre arbeiten Sie schon als Filialleiter?
5. Geschlecht?
6. Alter ?
7. Familienstand?
8. Höchste abgeschlossene Schulbildung?
9. Wohnort?
10. Nationalität?

7.3 Interviewleitfaden - Filialleiter gekürzte Fassung

Ein Lebensmittelskandal ist für mich ein Vorfall, im Zusammenhang mit ungenießbaren Lebensmitteln der über die öffentlichen Medien angeprangert wird. Egal ob diese Lebensmittel tatsächlich Mängel aufweisen oder nicht. Ein Mangel kann angefangen bei „schmeckt nicht“ bis hin zu einer Lebensmittelvergiftung führen und es ist egal ob der Mangel wissentlich oder unwissentlich entstanden ist.

1. Warum denken Sie als Filialleiter, kommt es regelmäßig zu Lebensmittelskandalen?
2. Welche Erfahrungen machten Sie, als Filialleiter mit den letzten Lebensmittelskandalen? (Gedächtnisstütze: EHEC, Dioxin, Gammelfleisch, etc.)
Nachfragen: Gab es etwas Spezielles an diesen?
3. Wenn Sie an den letzten Lebensmittelskandal (EHEC, Dioxin, Quargel) zurück denken, welche Reaktionen (Erfahrungen) zeigten die MitarbeiterInnen?
4. Wenn Sie an den letzten Lebensmittelskandal (EHEC, Dioxin, Quargel) zurück denken, welche Reaktionen (Erfahrungen) zeigten die KonsumentInnen?
5. Sind Sie mit der Handhabung von dem letzten Lebensmittelskandal zufrieden gewesen, oder hätte es andere, besser Möglichkeiten gegeben? (Gedächtnisstütze: Reaktionen von Staat, Produzenten, Medien, MitarbeiterInnen,, hätten die Reaktionen anders sein sollen?)
6. Welche Erfahrung machen Sie als Filialleiter mit der medialen Berichterstattung zu diesem Thema?

Fragen zur Person:

1. Wie viele Jahre arbeiten Sie schon als Filialleiter?
2. Geschlecht?
3. Alter ?
4. Familienstand?
5. Höchste abgeschlossene Schulbildung?
6. Wohnort?
7. Nationalität?

7.4 Interviewleitfaden - Marktamt

1. Warum denken Sie als Fachmann, kommt es regelmäßig zu Lebensmittelskandalen?
2. Welche Rolle haben Sie als Fachmann, wenn es zu einem Lebensmittelskandal kommt?
3. Welche Erfahrungen machten Sie, als Fachmann mit den letzten Lebensmittelskandalen, mit dem Focus auf den Handel? (Gedächtnisstütze: EHEC, Dioxin, Gammelfleisch, etc.)
4. Bzw. welche Ähnlichkeiten fallen Ihnen bei den verschiedensten Lebensmittelskandalen auf?
5. Wenn Sie an den letzten Lebensmittelskandal (EHEC, Dioxin, Quargel) zurück denken, welche Erfahrungen machten Sie mit den zu Kontrollierenden?
6. Wissen alle Filialleiter und deren MitarbeiterInnen um die Wichtigkeit der Qualitätssicherung, oder ist dies nicht für alle nachvollziehbar, nach Ihrer Erfahrung nach?
7. Welche (Gegenmaßnahmen) Qualitätssicherungsmethoden sind im Handel und in den einzelnen Filialstandorten überhaupt möglich?
8. Sind Sie mit der Handhabung von dem letzten Lebensmittelskandal zufrieden gewesen, oder hätte es andere, besser Möglichkeiten gegeben? (Gedächtnisstütze: Reaktionen von Staat, Produzenten, Medien, MitarbeiterInnen,, hätten die Reaktionen anders sein sollen?)
9. Welche Erfahrung machen Sie mit der medialen Berichterstattung zu diesem Thema?
10. Wie sieht der Rückruf von Waren in der Praxis aus? Bzw. die Veröffentlichung dieser?
11. Wie erfahren Sie vom jeweils aktuellen Lebensmittelskandal?
12. Was glauben Sie, sollte unternommen werden um Lebensmittelskandale auf ein Minimum zu reduzieren? (Gedächtnisstütze: Behörden, Produzenten, etc.)
13. Wo glauben Sie, liegen die Risiken für Lebensmittelskandale? (Nachfragen: Hat Bio-Ware ein geringeres oder höheres Risiko?)
14. Haben Ihrer Erfahrung nach, Lebensmittelskandale Veränderungen mit sich gebracht?
15. Welche Erfahrung machen Sie mit der Zusammenarbeit mit dem Handel?
16. Wie geht der Lebensmittelhandel, Ihrer Erfahrung nach, mit Lebensmittelskandalen um?
17. Wenn Waren aus dem Ausland importiert werden, welche Auflagen müssen erfüllt werden, die österreichischen (die angeblich strenger sind) oder andere (EU, etc.)?
18. Wie sehen die Kontrollen außerhalb Österreichs aus?

Fragen zur Person:

- a. Wie viele Jahre arbeiten sie in der Lebensmittelbranche?
- b. Wie viele Jahre arbeiten Sie schon beim Marktamt?
- c. Geschlecht?
- d. Alter ?
- e. Familienstand?
- f. Höchste abgeschlossene Schulbildung?
- g. Wohnort?
- h. Nationalität?

LEBENS LAUF

HELENA VADLEJCH

Arndtstr. 31-33/1/19, 1120 Wien

Tel.: 0699/10855081

E-Mail: V.H@gmx.at

Geburtsdaten: 18. Juli 1978, Prag

Familienstand: ledig

Staatsbürgerschaft: österreichische

AUSBILDUNG

01.10.2004 – 30.04.2012	Soziologiestudium RESOWI an der Universität Wien, Spezialisierung auf Umweltsoziologie am Institut für Soziale Ökologie.
01.02.2000 – 21.06.2004	Wirtschaftskundliches Realgymnasium für Berufstätige, Wien, Abschluss mit positiver Reifeprüfung
01.10.1998 – 30.05.1999	Tanzausbildung, Vienna Dance Center, Wien und Ausbildung zur Callanetictrainerin
10.10.1997 – 28.02.1998	Tanzausbildung, Vienna Dance Center, Wien
01.11.1996 – 18.02.1997	Tanzausbildung, Vienna Dance Center, Wien
15.01.1996 – 17.03.1996	Animations- Aerobictrainerausbildung, Schallandy Club, Wien
1995	BSF Bautechnischer Zeichner (Hochbau), Wien
1993 - 1995	HTLVA Hochbau, Wien
1985 - 1993	Pflichtschulen mit Abschluss in Wien

SCHULUNGEN

25-26.11.2009	Teamführung
14-15.02.2007	Mitarbeiterführung und Motivationsseminar

BERUFSPRAXIS

01.12.2011 – laufend	John Harris Fitness im Uniqa VitalCenter, geringfügige Beschäftigung, Wien
11.09.2005 – 31.10.2011	John Harris Fitness im Uniqa VitalCenter, Front Desk Managerin, Wien

01.09.2004 – 15.07.2005	Die Europäer, geringfügige Beschäftigung als allg. Büroangestellte
02.08.2002 – 15.07.2004	Eurojobs, interne Sachbearbeiterin, Wien
01.09.2000 – 15.07.2002	Eurojobs, Servicekraft, Wien
01.07.2000 – 31.08.2000	Meierei Schönbrunn, Kronprinzgarten, Servicekraft, Wien
01.12.1999 – 01.05.2000	Vienna Dance Center, Callaneticstrainer, Wien
01.10.1999 – 30.06.2000	Eurojobs, Servicekraft, Wien
06.09.1998 – 30.09.1998	Pfeif drauf – Restaurant - Bierlokal, Servierkraft, Wien
12.04.1998 – 21.08.1998	Club Papillon Sultan Saray – Resort, Fitnessanimatrice, Türkei
01.12.1997 – 10.04.1998	Pfeif drauf – Restaurant - Bierlokal, Servierkraft, Wien
11.08.1997 – 29.09.1997	Club-Hotel Melas, Sport- Junioranimatrice, Türkei
24.05.1997 – 14.07.1997	Schallendy Club, Sport- Allgemeinanimatrice, Hotel Perissia, Türkei
16.03.1997 – 21.05.1997	Fiesta Consulting, Kinderanimatrice, Hotel Prima Sol Alba, Mallorca, Spanien
24.12.1996 – 07.01.1997	Europäischer Hof, Kinderanimatrice, Bad Gastein, Salzburg
30.01.1997 – 25.02.1997	Schallendy Club, Kinder – Sportanimatrice, Hotel Defne Garden, Türkei
17.03.1996 – 31.09.1996	
01.08.1994 – 30.08.1994	Lindner GmbH, Thekenkraft, Wien
01.10.1994 – 31.07.1995	

ERFAHRUNG - FÄHIGKEITEN

Führerschein A, B
Englisch (Wort und Schrift)
Tschechisch
gute Officekenntnisse - Word, Excel, Outlook
SPSS - Statistikprogramm
GGE - Mitgliederverwaltungsprogramm

FREIZEIT - INTERESSEN

Outdoor Aktivitäten
Alpinklettern und Klettersteige
Yoga
Kraftsport
Kunst und insbesondere Malerei

DATUM 15.04.2012