

## Das dänische Smiley-System

29. April 2009

In den Jahren 1996/97 beschloss die dänische Regierung mit breiter Unterstützung der beteiligten Wirtschafts- und Verbraucherverbände die Einrichtung eines Lebensmittelministeriums. Die bisher auf die Ressorts Landwirtschaft und Gesundheit verteilten Kompetenzen im Lebensmittelbereich wurden so in einem Ministerium gebündelt. 1998 wurde das neue Lebensmittelgesetz verabschiedet. Ziel dieser Politik war es, eine einheitliche Lebensmittelpolitik und -kontrolle vom Erzeuger bis zum Verbraucher zu etablieren – insbesondere durch einheitliche Kontrollen und mehr Transparenz.

Vom 1. Januar 2000 an wurden alle dänischen Lebensmittelkontrolleure nicht mehr den Kommunen unterstellt, sondern direkt dem Lebensmittelministerium. Die nötige Transparenz musste vor allem gegen den Widerstand der Restaurantbesitzer durchgesetzt werden. Auch die Verbände der dänischen Lebensmittelhändler beteiligten sich intensiv an der Diskussion um die Einführung eines öffentlich einsehbaren Qualitätssiegels. Im Jahr 2001 wurde ein anschauliches und transparentes Bewertungssystem mit unterschiedlichen Smiley-Gesichtern für alle Lebensmittelbetriebe eingeführt.

### Vier Smileys zeigen Kontrollergebnisse

Kontrollen in Lebensmittelbetrieben erfolgen ohne vorherige Ankündigung. Bewertet wird die Einhaltung der gesetzlich festgelegten Lebensmittelstandards wie z. B. Hygiene, Eigenkontrolle, Kennzeichnung, Zulassungen, Zusatzstoffe, Kontaminanten usw. Seitdem müssen alle Lebensmittelverkaufsstätten, Restaurants, Imbisse, Kantinen und auch Küchen von Schulen oder Altersheimen ihren Kontrollbericht sofort an gut sichtbarer Stelle aushängen; zusätzlich wird dieser im Internet veröffentlicht. Vier verschiedene Smileys zeigen dem Verbraucher auf einen Blick das Ergebnis der Kontrolle:

- ☺ Die Kontrolle hat keine Beanstandungen ergeben
- ☹ Bestimmte Regeln müssen besser beachtet werden (Ermahnung)
- ☹ An das Unternehmen wurde durch die Kontrollbehörde eine Verfügung oder ein Verbot ausgesprochen
- ☹ Das Unternehmen hat eine Strafverfügung erhalten oder wurde an die Polizei gemeldet

Zusätzlich gibt ein Kommentarfeld darüber Auskunft, was und mit welchem Ergebnis geprüft wurde. Auch der besichtigte Betrieb hat auf dem Dokument die Möglichkeit, Stellung zu etwaigen Beanstandungen zu nehmen. Im Gegenzug wird das Prüfergebnis sofort veröffentlicht – auch bei einer Klage des Betriebes gegen die Bewertung.

Erhält ein Unternehmen nicht das fröhlichste Smiley, hat es den Anspruch auf eine erneute Überprüfung innerhalb der nächsten sechs Monate. Wünscht das Unternehmen eine Neubewertung innerhalb kürzerer Zeit, so kann dies auf Antrag des Unternehmens erfolgen. Die Kosten dieser Kontrolle müssen vom Unternehmen selbst getragen werden.

Die Einführung des Smiley-Systems konnte in Dänemark nur gegen den Widerstand der von den Kontrollen betroffenen Betriebsstätten durchgesetzt werden. Besonders der Verband der

Restaurantbetreiber befürchtete das wirtschaftliche Aus für die Betriebe, die mit dem traurigsten Smiley gekennzeichnet würden. Auch die Verbände des Lebensmittelhandels trugen massive Bedenken vor.

Heute kann die Einführung des Smiley-Systems in Dänemark als durchschlagender Erfolg bewertet werden. Der Bekanntheitsgrad des Smileys liegt nach einer vom dänischen Lebensmittelministerium in Auftrag gegebenen Umfrage aus dem Jahr 2008 unter Verbrauchern bei 100 Prozent, und 97 Prozent halten das Smiley-System für „eine gute oder sehr gute Idee“. 59 Prozent aller Befragten geben an, dass sie wegen eines schlechten Smileys schon vom Besuch eines Restaurants abgesehen hätten. Dies zeigt: Ein schlechtes Smiley ist schlecht für das Geschäft.

### Auch Betriebe halten Smileys für eine gute Idee

Doch auch 88 Prozent der kontrollierten Betriebsstätten halten mittlerweile das Smiley-System für eine „gute oder sehr gute Idee“. 86 Prozent geben an, dass sie sich „fair bewertet“ fühlen – unabhängig davon, wie die Bewertung ausgefallen ist. Acht von zehn Besitzern oder Geschäftsführern der Betriebe geben an, mit ihrem Personal Gespräche zur Verbesserung der Mängel geführt zu haben, um ein fröhliches Smiley zu erhalten.


Auch rein statistisch lässt sich die Erfolgsgeschichte des Smileys belegen:

*Prozentuale Verteilung der vergebenen Smileys nach Jahren seit der Einführung, in Prozent*

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
😊	70,1	75,2	75,1	76,7	76,3	75,0	82,8
🙂	26,2	21,1	21,2	19,6	19,6	17,5	12,7
😐	1,9	1,6	1,7	1,5	1,4	2,0	1,2
☹️	1,8	2,2	2,0	2,1	2,6	5,5	3,3
Gesamt	100	100	100	100	100	100	100

Dies zeigt deutlich, dass die überwiegende Zahl der kontrollierten Betriebe mittlerweile nach dem besten Smiley strebt, auch wenn es einen einstelligen Bodensatz von Betrieben gibt, die mit dem schlechtesten Smiley leben müssen.

### Neues „Elite-Smiley“

Um das System weiter zu verbessern, wurde vom dänischen Lebensmittelministerium im Jahr 2008 das „Elite-Smiley“  eingeführt, das mittlerweile gut 40 Prozent der kontrollierten Betriebe erhalten haben. Dieses Elite-Smiley erhalten alle Verkaufsstätten, die bei den letzten vier Prüfungen mit dem besten Smiley bewertet wurden und bei denen es zusätzlich in den letzten 12 Monaten zu keinerlei Beanstandungen gekommen ist.

Das Elite-Smiley führt auch zu einer geminderten Frequenz der Kontrollen. Während die aus Sicht des Lebensmittelministeriums mit einem hohen Risiko eingestuft Restaurants, Kantinen, Schulküchen oder Catering-Unternehmen normalerweise dreimal im Jahr kontrolliert werden, finden die Kontrollen bei den „Elite-Unternehmen“ nur zweimal jährlich statt. Elite-Bäckereien, -Fleischereien und -Fischgeschäfte werden statt zweimal nur einmal im Jahr kontrolliert.

Im Jahr 2008 wurden in Dänemark von rund 350 staatlichen Lebensmittelkontrolleuren rund 70.000 Kontrollen durchgeführt. Die Einführung des Smiley-Systems hat nach Angaben des zuständigen Ministeriums weder zu einer Erhöhung der Anzahl der eingesetzten Kontrolleure noch zu zusätzlichen Kosten geführt.

Weitere Informationen unter [www.foodwatch.de/smiley](http://www.foodwatch.de/smiley)