

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.

AFC

AFC Risk & Crisis Consult

Newsletter Ausgabe 6/2013  
der AFC Risk & Crisis Consult GmbH.

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie angekündigt präsentieren wir Ihnen heute die Ergebnisse unserer **BVE/AFC-Online-Studie „Krisenmanagement & Krisenkommunikation 2013“** und danken den Teilnehmern für Ihre Unterstützung. Von den 300 befragten Unternehmen verfügen 87% über ein ausgearbeitetes Krisenmanagementsystem, 60% geben an über ein Kommunikationskonzept für den Krisenfall zu verfügen. Bei genauerem Hinsehen sind die Unternehmen aber weit weniger auf einen souveränen und effizienten Umgang sowohl mit dem Ernstfall als auch mit der Öffentlichkeit vorbereitet. Wesentliche kommunikative Elemente sind eher unterrepräsentiert vorhanden wie bspw. die Auseinandersetzung mit Stakeholdern oder die Nutzung kommunikativer Frühwarnsysteme. Hier finden Sie den vollständigen [Ergebnisbericht](#). Im Rahmen der Studie haben zwar 80% der Befragten angegeben, über die aktuellen Kontaktdaten der Behörden zu verfügen, aber im Krisenfall stehen die Unternehmen der Lebensmittelindustrie oft vor der Frage, wann und in welchem Umfang die zuständige Behörde über einen Sachverhalt in Kenntnis gesetzt werden muss. Lesen Sie dazu mehr im folgenden Interview.

Ihr AFC-Team

## Interview

### Martin Müller über die Zusammenarbeit mit der Lebensmittelüberwachung

Aus Sicht der Experten sind die frühzeitige Kontaktaufnahme und ein offener, kooperativer Umgang mit den Behördenvertretern unumgänglich. Dieser sollte schon in „Friedenszeiten“ aufgebaut und gepflegt werden. Aber wie sieht die Realität aus? Martin Müller setzt sich seit Jahren für die Zusammenarbeit zwischen Industrie und Behörden im Sinne der Lebensmittelsicherheit ein. Als gelernter Metzgermeister und Fleischtechnologe arbeitete er 30 Jahre lang als Lebensmittelkontrolleur und ist seit 2006 hauptamtlicher Vorsitzender des Bundesverbandes der Lebensmittelkontrolleure (BVLK).

### Herr Müller, wie hat sich das Verhältnis zwischen der Ernährungsindustrie und den Behörden im Laufe Ihrer jahrelangen Erfahrung entwickelt?

Diese Frage ist zweigeteilt zu beantworten. Wir hatten schon in den 1970er Jahren eine Gruppe von Betrieben, die „offensiv“ mit den Behörden kommunizierte und den offenen Dialog suchte. Dadurch wurden Hemmschwellen abgebaut und sorgte für eine positive Entwicklung im Bereich von Basishygiene und Lebensmittelsicherheit. Die zweite Gruppe ist aufgrund der sich anbahnenden Verantwortungsverlagerung von den Behörden auf die Lebensmittelunternehmen erst später zur Überzeugung gekommen, dass nur Kommunikation anstatt Konfrontation das Ziel, ein sicheres Lebensmittel zu produzieren, unterstützt. Diese Haltung war aber auch in den Behörden zu finden. Die Positiventwicklung von Kommunikation zu Transparenz hält dabei auf beiden Seiten an.

### Haben nicht die verpflichtenden Selbstkontrollen der Industrie und die anspruchsvollen Standards, die der Handel einfordert, die Lebensmittelsicherheit entscheidend verbessert? Sie fordern den Einsatz von mehr Lebensmittelkontrolleuren, warum?

Selbstverständlich hat nicht nur die Pflicht zu Eigenkontrollen die Lebensmittelsicherheit weiter gestärkt, sondern auch der absolute Wille der Unternehmen zur sicheren Produktion dazu beigetragen. Leider lehrt die tägliche Kontrolle aber auch, dass die Eigenkontrollen von einer dauerhaften Überprüfung durch die Behörden be-

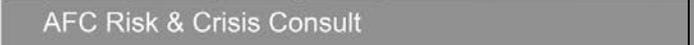


# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

gleitet werden müssen. Dieser staatlichen Aufgabe der risikoorientierten Kontrolle können wir aber wegen fehlendem Personal nicht umfänglich nachkommen. Diese Feststellung wird mit den alljährlich wiederkehrenden Verbraucherschutzberichten des Bundesamtes für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit untermauert.

**Was empfehlen Sie den Unternehmen für den Umgang mit Behörden und damit einem reibungslosen Ablauf im Krisenfall? Und welchen Beitrag können die Behörden dazu leisten?**

Nur eine offensive und transparente Darstellung der Krisensituation gegenüber den Behörden sorgt für das Vertrauen, das gerade im Krisenfall essentiell ist. Die Einbindung der Behörde von Anfang an in ein Geschehen sorgt für das Verstehen der Krisensituation in den Behörden, sodass die dann entstehenden medialen Nachfragen auch von Seiten der Behörde in ruhigem Fahrwasser gehalten werden kann. Die Behörde selbst sollte von Beginn an dafür sorgen, dass die Krise nur sachlich und fachlich angegangen wird.

Vielen Dank, Herr Müller.

## Aktuelles

### Verbraucher fühlen sich durch Herkunftswerbung getäuscht

Verbraucherbeschwerden auf „lebensmittelklarheit.de“ machen deutlich, dass die Formulierung „mit Erdbeeren aus Deutschland“ auf einem Fruchtaufstrich irreführend sei. Die Bezeichnung erwecke den Eindruck, dass die Früchte zu 100 % aus Deutschland stammen und somit ein regionales Produkt gekauft werde. Auf Nachfrage beim Hersteller wird jedoch deutlich, dass mehr als die Hälfte der Erdbeeren aus Deutschland und der Rest vom europäischen Markt bezogen wird. Obwohl das Unternehmen die rechtlichen Vorgaben zur Bewerbung des Produktes einhält, wird im Rahmen des Portals eine „ehrliche und unmissverständliche“ Aufmachung gefordert.

### Hühnerfleisch mit Keimen belastet

Im Rahmen eines Tests, der von einer bekannten Verbraucherorganisation durchgeführt wurde, seien verpackte Hähnchenschenkel vermehrt mikrobiologisch verunreinigt. Nach Angaben der Organisation schneiden neun der 20 Produkte kurz vor dem oder am Verbrauchsdatum mikrobiologisch nur ausreichend oder mangelhaft ab, darunter befand sich auch „Bio-Geflügel“. Nur zwei der getesteten Produkte überschritten hingegen die geforderten EU-Richtwerte.

## Aktuelles im Überblick

### Die Grünen veröffentlichen Studie zu Qualzucht bei Nutztieren

Die [Studie](#) der Hochschule Eberswalde thematisiert die leistungsbedingten Verhaltens- und Gesundheitsprobleme bei Nutztieren.

### Umweltschutzorganisation vergleicht eigene Anforderungen an Produktrückverfolgbarkeit mit QR-Code-Informationen

Im Rahmen der veröffentlichten [Ergebnisse](#) des Trackingcode-Tests zur Rückverfolgbarkeit von Fischprodukten schneiden die geprüften Unternehmen recht unterschiedlich ab.

### Tierschutzorganisation vergibt Gütesiegel für tierfreundliche Nutztierhaltung

Das [„Tierschutz-kontrolliert“-Label](#) kennzeichnet Produkte von Tieren, die unter besseren Bedingungen leben sollen als in der konventionellen Tierhaltung. Eine Geflügelwurst hat das Label erhalten.

### Verbraucherzentralen veröffentlichen Buch über „Lebensmittellügen“

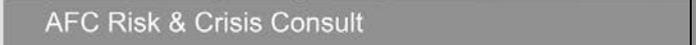
In dem sogenannten [Ratgeber](#) soll über „Werbe- und Kennzeichnungstricks“ der Lebensmittelbranche informiert werden. Der BLL nimmt in einer [Pressemitteilung](#) gegen die Vorwürfe Stellung.

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

## “Regionalfenster“ übersteht Testphase

Nachdem die Kennzeichnung für regionale Produkte im Handel getestet wurde, berichtet das BMELV, dass das [Regionalfenster](#) zur Internationalen Grünen Woche im Januar 2014 bundesweit eingeführt wird.

## Kritik an EHEC-Aufklärung der Bundesregierung

Eine Verbraucherschutzorganisation erhebt den [Vorwurf](#), dass bei einem Großteil der EHEC-Fälle die Ansteckungsursache nicht aufgeklärt wurde. Dies hätte auch das zuständige Robert-Koch-Institut gegenüber der Organisation bestätigt.

## Ergebnisse der Verbraucherstudie „Consumer Choice 13“ werden auf der Anuga veröffentlicht

Im Rahmen der [BVE-Studie](#), die in Zusammenarbeit mit der Gesellschaft für Konsumforschung durchgeführt wurde, steht der immer „bewusster“ werdende Lebensmittelkonsum des Verbrauchers im Fokus.

## Bundesrat fordert Kennzeichnung veganer und vegetarischer Produkte

Die [Forderungen](#) sollen auf EU-Ebene darauf abzielen, klare Definitionen zu beschließen, die der Information über die Eignung eines Lebensmittels für Vegetarier oder Veganer dienen.

## Veranstaltungen

**Erinnerung:** Fresenius Fachtagung [„Lebensmittelrechtliche Compliance“](#) vom 05.-06. November in Köln.

### az-Seminar "agrarzeitung vor Ort" am 29. Oktober in Münster

Julia Sturmfels, Senior Consultant, wird das [Seminar](#) bei der L. Stroetmann Saat GmbH & Co. KG mit einem Vortrag über „Aktuelle Herausforderungen: Krisenmanagement nach Best-Practice“ unterstützen.

### 2. IGV-Branchentreffen „IFS 6“ am 11. November in Nuthetal

Im Rahmen des vom Institut für Getreideverarbeitung organisierten [Branchentreffens](#) wird der Umgang mit dem führenden Qualitätsmanagementsystem der Lebensmittelproduktion und Lebensmittelsicherheit sowie Neuerungen des IFS 6 thematisiert. Julia Sturmfels, Senior Consultant, wird zum Thema "Wenn die Krise da ist, ist es dann zu spät? Die Krise richtig meistern" referieren.

### BVE-Fachtagung "Compliance in der Ernährungswirtschaft" am 11. November in Berlin

Die AFC Consulting Group unterstützt die [Fachtagung](#) der Bundesvereinigung der Deutschen Ernährungsindustrie (BVE) mit einigen Vorträgen. Unter anderem wird Dr. Michael Lendle, Geschäftsführer, zu folgendem Thema referieren: "Kommunikation in der Compliance-Krise: Wie Sie sich gegenüber Behörden, NGOs und Medien im Krisenfall verhalten."

### DRV "Lebensmittelkrisen in Genossenschaften: Richtig handeln, klug informieren" am 14. November in Berlin

Im Rahmen des vom Deutschen Raiffeisenverbands veranstalteten Workshops „Lebensmittelrecht“ wird Anselm Elles den Bereich "Krisenmanagement und Krisenkommunikation nach Best-Practice" moderieren. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

### VDOe "PR-Netzwerktreffen 2013" vom 22.-23. November in Bonn

Bei der Veranstaltung mit der Überschrift "Dioxin, EHEC, Pferdefleisch - Kommunikation in der Krise" wird Julia Sturmfels zum Thema "Die Ernährungsbranche in der Vertrauenskrise - Aktuelle Herausforderungen in der Risikokommunikation" referieren. Das Programm finden Sie [hier](#).

## Publikationen

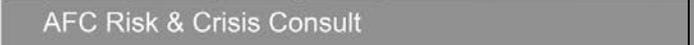
Fortsetzung der Serie "Die Top 10 der typischen Fehler im Krisenmanagement" im Social Media Newsroom der Engel & Zimmermann AG

# Krisenfälle und Warenrückrufe

**Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.**



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

Im Social Media Newsroom der Engel & Zimmermann AG publiziert Julia Sturmfels, Senior Consultant bei AFC Risk & Crisis Consult, als Gastautorin die einmal wöchentlich erscheinende Serie „Die Top 10 der typischen Fehler im Krisenmanagement“. Dabei beleuchtet sie die häufigsten Probleme in der Vermeidung und Bewältigung von Krisenfällen und deren mögliche Folgen. Schwerpunkt ist dabei die Krise im Sinne der Lebensmittelsicherheit. Die vorherigen Teile finden Sie auf unserer Homepage. Lesen Sie hier die neuen Veröffentlichungen Teil 7 – Teil 9:

Teil 7: [„Umgang mit Behörden“](#),

Teil 8: [„Krisenbewältigung mit Kunden“](#),

Teil 9: [„Information der Mitarbeiter“](#).

Magazin „Food Service“ im Interview mit Anselm Elles: „Das A & O heißt Krisenprävention“

Lesen Sie den [Beitrag](#) zu aktuellen Krisenfällen, deren Umgang und vorbeugenden Maßnahmen.

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.

AFC Risk & Crisis Consult

AFC

## Fallstudien

### Legionellen im Brau-Abwasser

**Vorfall:** Nach einem Ausbruch von Legionellen-Infektionen im Stadtgebiet Warstein Ende August 2013 sind die Erreger am 10. September auch im Abwasser einer dort ansässigen Brauerei nachgewiesen worden, die daraufhin Sicherungsmaßnahmen einleiten musste.

**Hintergrund:** Die genaue Ursache für den Legionellen-Ausbruch ist noch nicht eindeutig geklärt, sie soll aber im Bereich der örtlichen Kläranlage lokalisiert sein, die zu einer Belastung des Flusses Wester führte. Über den Fluss waren die Erreger vermutlich in die Kühlanlage einer Firma gelangt, von der aus sich die Erreger in der Umgebungsluft verbreiteten und zur Erkrankung von 165 Menschen führten; wobei zwei Menschen starben. Nachdem der Kreis Soest feststellte, dass im Abwassersystem der bekannten ansässigen Brauerei eine erhöhte Legionellen-Belastung vorliegt, muss nun geprüft werden, ob die Brauerei die Quelle für die Krankheitserreger ist. Die Brauerei hat daraufhin ein Krisenmanagement-Team eingerichtet und mit der Behörde abgestimmte Sicherheitsmaßnahmen durchgeführt. So wurden alle relevanten Abwasservorbehandlungs-Becken und -Rinnen abgedeckt und Maßnahmen zur Reduzierung der Legionellen in der Abwasservorbehandlung realisiert. Aufgrund der Reisewarnung für die Stadt Warstein stellte die Brauerei außerdem den Besucherbetrieb bis zum 19. September ein.

**Folgen:** Obwohl die Brauerei mehrfach in Pressemitteilungen erklärte, dass die Produkte des Unternehmens unbedenklich weiterverzehrt werden können, was mittlerweile auch von staatlicher Stelle bestätigt ist, kann ein Imageschaden durch den Legionellen-Ausbruch nicht ausgeschlossen werden. Aufgrund der stark medial verbreiteten Nachricht, dass auch im Abwasser des Unternehmens Krankheitserreger nachweisbar waren, kann die Verbindung des Unternehmens mit dem Vorfall erhebliche Skepsis beim Verbraucher auslösen und somit zumindest einen vorübergehenden Umsatzeinbruch nach sich ziehen. Auch der deutsche Brauerbund ist besorgt über die Vorfälle in Warstein, da diese zu einem Problemfall für die gesamte Branche werden können.

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.

AFC

AFC Risk & Crisis Consult

## Aktuelle Rückrufe

**Behörde: Fischfilets (Deutschland)**

**Ursache: Fremdkörper**

Aufgrund des Befunds kleiner kristalliner Splitter in Makrelenfilet-Dosen, warnt die zuständige Behörde vor dem Verzehr. Die noch im Handel befindliche Ware wurde umgehend gesperrt. Die Splitter können Verletzungen der Schleimhäute im Mund- und Rachenbereich verursachen. (02.08.2013)

**Industrie: Fruchtsaftgetränk (Deutschland)**

**Ursache: Gärung**

Aufgrund möglicher Gärungsprozesse durch Kontaminationen im Abfüllprozess verursacht, ruft ein Getränkehersteller eine Charge Direktsaftschorle „Apfel“ in 0,7 l Glasflaschen zurück. Die Flaschen können durch die Gärung plötzlich platzen und stellen somit eine Verletzungsgefahr dar. (08.08.2013)

**Behörde: Gewürz (Deutschland)**

**Ursache: Salmonellen**

Im Rahmen amtlicher Kontrollen sind in einer Curry-Gewürzzubereitung *Salmonella* ssp. nachgewiesen worden. Daraufhin veranlasste das betroffene Unternehmen den Rückruf. Insbesondere bei Kindern, Senioren und Personen mit geschwächtem Immunsystem können durch Salmonellen schwere gesundheitliche Beeinträchtigungen auftreten. (21.08.2013)

**Industrie: Sellarisalat (Deutschland)**

**Ursache: Glas**

Ein Konservenhersteller ruft vorsorglich eine Charge seines Sellarisalats in einem 750 ml-Glas zurück, da von einem Verbraucher eine Glasscherbe im Produkt gefunden wurde. (22.08.2013)

**Handel: Bier (Österreich)**

**Ursache: Glas**

Aufgrund der Glasbruchgefahr bei 750 ml Flaschen eines Ingwer-Bieres veranlasst ein österreichischer Importeur einen Rückruf von vier betroffenen Chargen. Die Flaschen können über den Handel oder direkt beim Unternehmen zurückgegeben werden. Nach Angaben des Händlers können zwei weitere Getränkesorten betroffen sein, die allerdings nicht durch das Unternehmen nach Österreich importiert wurden. (05.09.2013)

**Handel: Wurstware (Österreich)**

**Ursache: Metall**

Eine österreichische Handelskette ruft zwei Chargen einer Jausenwurst (600 g) zurück, weil in dem Produkt metallische Fremdkörper gefunden wurden. Am darauffolgenden Tag wird der Rückruf auf eine weitere Wurstsorte ausgeweitet, da diese mit derselben Maschine verpackt wurde. (12./13.09.2013)

**Behörde: Seetang (Deutschland)**

**Ursache: Jod**

Durch eine Höchstmengenüberschreitung von Jod in getrockneten Seetang-Streifen aus Vietnam besteht eine Gesundheitsgefahr für den Verbraucher. Das lokale Verbraucherschutzministerium warnt daher vor dem Verzehr. Insbesondere bei anfälligen Personengruppen kann es schon nach einmaligem Verzehr zu Stoffwechselstörungen kommen. (08.08.2013)

**Handel: Baby-Spielzeug (Deutschland)**

**Ursache: Produktionsfehler**

Eine bekannte Drogeriemarkt-Kette ruft ein Holzspielzeug zurück. Sich lösende Teile könnten von Kleinkindern verschluckt werden. Bei Rückgabe in einer Filiale bekommen die Kunden den Kaufpreis erstattet. (08.08.2013)

**Industrie: Potenzmittel (Deutschland)**

**Ursache: Thiosildenafil**

Die nicht zugelassenen pharmakologischen Substanzen Thiosildenafil und Hydroxyhomothiosildenafil sind im Rahmen einer Laboranalyse des BVL in einem Nahrungsergänzungsmittel zur Unterstützung der Männlichkeit nachgewiesen worden. Daraufhin hat der Hersteller die betroffene Charge der 10er Blisterverpackung, die online und über den Einzelhandel vertrieben wurde, zurückgerufen. In seltenen Fällen können die Substanzen Nebenwirkungen wie Schlaganfälle oder Herzinfarkte auslösen. (21.08.2013)

**Handel: Teigwaren (Deutschland)**

**Ursache: Listerien**

Eine bekannte Handelskette ruft drei Sorten von Tortellini in der 400 g-Packung zurück, da durch Routinekontrollen *Listeria monocytogenes* nachgewiesen wurden. Listerien können bei immungeschwächten Personen und Schwangeren gesundheitliche Beschwerden verursachen. (28.08.2013)

**Industrie: Fischereiprodukt (Deutschland)**

**Ursache: Histamin**

Ein Seafood-Hersteller ruft eine Charge seiner Sardellen Creme in der 100 g Tube aufgrund einer Grenzwertüberschreitung für Histamin zurück. Zu hohe Histamingehalte können zu Verdauungsbeschwerden, Kopfschmerzen und Hautrötungen führen. (06.09.2013)

**Industrie: Babynahrung (Deutschland)**

**Ursache: Glas**

Aufgrund zweier Glasscherben-Funde in 600 g-Verpackungen eines Instandmilchbreis ruft ein Babynahrungshersteller eine Charge des Produktes zurück. (13.09.2013)

**Anzahl Lebensmittel-Rückrufe in Europa in 2013**

0 2 4 0 8

**Anzahl Non-Food-Rückrufe in Europa in 2013**

0 1 3 3 2

**Kontaktieren Sie uns:**

AFC Risk & Crisis Consult GmbH • Dottendorfer Straße 82 • 53129 Bonn  
Telefon: +49 228 98579-0 • Fax: +49 228 98579-79 • [info@afc-rcc.de](mailto:info@afc-rcc.de)  
Sitz der Gesellschaft: Bonn, eingetragen: AG Bonn HRB 16784  
Geschäftsführer: Anselm Elles, Dr. Michael Lendle, Dr. Otto A. Strecker