

Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.
Nachhaltigkeit schaffen.

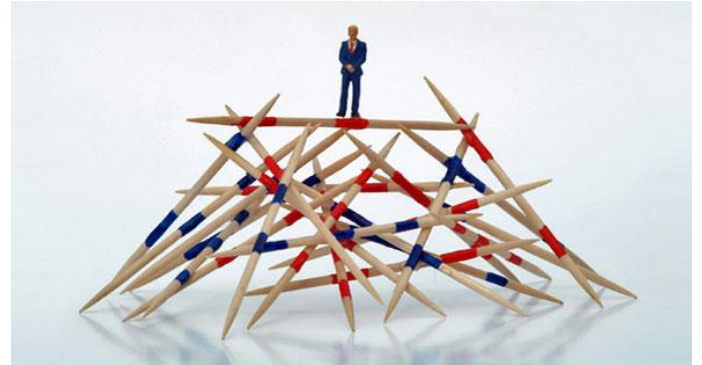
AFC

AFC Risk & Crisis Consult

Sehr geehrte Damen und Herren, anbei erhalten Sie den aktuellen Newsletter Ausgabe 5/2011 der AFC Risk & Crisis Consult GmbH.

Agieren statt reagieren Risikokommunikation als Krisenprävention

Der fortschreitende Wandel von der detaillierten Verbraucherinformation im Sinne eines umfassenden Verbraucherschutzes hin zum reißerischen Sensations-Journalismus sowie bedingt sinnvollen NGO-Kampagnen führt zu neuen Herausforderungen im Umgang mit der Öffentlichkeit. Lebensmittelunternehmen müssen frühzeitig wirkungsvolle Maßnahmen innerhalb des Risikomanagements, in Bezug auf eine sachgerechte Kommunikation mit den relevanten Anspruchsgruppen, entwickeln, um agieren zu können anstatt reagieren zu müssen. Der angemessene Umgang mit einer skandalisierenden NGO-Kampagne und negativen Medienberichterstattung bedeutet für viele Unternehmen absolutes Neuland. Die Reaktion auf diese Form der Konfrontation mit Medien fällt daher häufig unsicher und wenig zweckmäßig aus. Durch eine mögliche Fehlinterpretation des vorgeworfenen Sachverhaltes und der damit verbundenen Rechtfertigung, sehen sich die ~~s~~angegriffenen Akteure in einer Verteidigungsposition und wirken in der Argumentation nicht selten aggressiv und missverständlich. Und genau darauf zielt die zumeist stereotype Vorgehensweise in der ~~s~~Skandalisierung vermeintlicher Missstände der NGOs und Medien ab. Deshalb sollte eine entsprechende Risikokommunikation aufgebaut werden, um gegebene Bedrohungspotenziale innerhalb und außerhalb des Unternehmens identifizieren und analysieren zu können, damit dem potenziellen Auslösen einer Krise für Produkte, Marke und letztlich das gesamte Unternehmen entgegen gesteuert werden kann. Ziel der Risikokommunikation ist somit, durch definierte Präventiv- und Reaktivmaßnahmen einen angemessenen Umgang mit der Öffentlichkeit und deren Anspruchsgruppen zu gewährleisten. Das Bedrohungspotenzial hängt meist von der subjektiven Wahrnehmung des betroffenen Unternehmens sowie von der Wahrnehmung in der Öffentlichkeit wie bei Kunden, Behörden und Verbrauchern ab. Die Relevanz bestimmter Risiko-Themenfelder sollte systematisch erarbeitet werden, indem eine Analyse und Bewertung von relevanten Szenarien nach gesundheitlichen und rechtlichen Aspekten wie auch nach der wirtschaftlichen Bedeutung und letztendlich der öffentlichen Wirkung erfolgt. Eine angemessene Reaktion von den Unternehmen verlangt in der Risikokommunikation eine entsprechend schlüssige Argumentation und zielgerichtete Öffentlichkeitsarbeit. Die Betroffenen sollten im Umgang mit NGOs und Medien relevante Fakten und sachdienliche Informationen in den Vordergrund stellen und emotional geprägte Aussagen weitgehend vermeiden. Für mehr Informationen zum Thema Risikokommunikation sprechen Sie uns einfach [persönlich](#) an.



Sondergutachten über ~~s~~Vorsorgestrategien für Nanomaterialien¹ erarbeitet

Anfang September hat der Sachverständigenrat für Umweltfragen ([SRU](#)) das Sondergutachten ~~s~~Vorsorgestrategien für Nanomaterialien" vorgestellt und dem Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit übergeben. Nach Einschätzung des SRU bestehen bezüglich der Auswirkung von Nanomaterialien auf Mensch und Umwelt große Wissensdefizite, so dass eine vollständige Risikobeurteilung gemäß des heutigen Wissensstandes nicht möglich sei. Der SRU fordert in seinem Gutachten daher bezüglich der Nanomaterialien das Vorsorgeprinzip anzuwenden: Dementsprechend sollten Schädigungen der Umwelt bzw. der menschlichen Gesundheit im Voraus vermieden werden.

Urteil des Europäischen Gerichtshofes zu gentechnisch verändertem Pollen in Honig

Am 06. September 2011 hat der Europäische Gerichtshof entschieden, dass Honig, der Spuren von gentechnisch veränderten Pollen enthält, ein Lebensmittel im Sinne des [EU-Gentechnikrechts](#) darstellt und folglich einer Zulassungspflicht unterliegt. Durch diese Regelung ist der Pollen von nun an als Zutat des Honigs anzusehen. Künftig muss Honig gekennzeichnet werden, wenn Pollen gentechnisch veränderter Pflanzen enthalten sind. Bislang wurde dieser Honig von der Lebensmittelüberwachung der Länder aufgrund der bisher geltenden Rechtsauffassung nicht beanstandet. Mit dem Urteil des Europäischen Gerichtshofes gilt von nun an die Nulltoleranz für importierten Honig.

BVE bezieht Position zur Thematik Vermeidung von Lebensmittelverschwendung

Im Hinblick auf die aktuelle Diskussion über die Verschwendung von Lebensmitteln und deren Vermeidung hat die Bundesvereinigung der Deutschen Ernährungsindustrie e.V. (BVE) in einem [Positionspapier](#) relevante Themenfelder aus Sicht der Ernährungsindustrie zusammengefasst.

Wissen um rechtliche und strategische Möglichkeiten stärkt Unternehmen im Umgang mit Medien und NGOs – Nachlese zum Seminar

Im Rahmen des Fachseminars „Recht & Öffentlichkeit“. Aktuelle Fallstudien in der Ernährungswirtschaft in Bonn, haben Dr. Markus Grube, Partner bei Krell Weyland Grube Rechtsanwälte, und Dr. Michael Lendle, Geschäftsführer der AFC Risk & Crisis Consult, anhand einer Vielzahl aktueller Praxisbeispiele die Bedeutung von Medien und NGOs in Bezug auf die öffentliche Wahrnehmung problematischer Situationen erläutert. Lesen Sie den kompletten Bericht über das Seminar [hier](#).

Fachartikel in der Deutschen Molkereizeitung über Risikokommunikation zur Krisenprävention

Eine sinnvolle Risikokommunikation kann Ereignisse wie den "Dioxin-Skandal" oder die "EHEC-Krise" nicht verhindern, aber helfen, die Folgen für die Lebensmittelbranche so gering wie möglich zu gestalten. Leider machen sich nur wenige Lebensmittelunternehmen vor der Krise ernsthaft Gedanken darüber, mit welchen Maßnahmen ein angemessener Umgang mit der Öffentlichkeit gestaltet werden kann. Lesen Sie den kompletten Artikel von Dr. Michael Lendle [hier](#).

Erinnerung: [BVE-Fachseminar](#) „Recht & Behörden“ am 10. Oktober 2011 in Köln

Erinnerung: [Vortragsveranstaltung](#) „Krisenmanagement bei einer Produktkrise“ und Talkrunde „Krisenmanagement im Umgang mit der Öffentlichkeit“ am 11. Oktober 2011 in Köln

Erinnerung: [Intensiv-Seminare](#) „Warenrückruf & Marktentnahme“ am 10. November 2011 und „Öffentlichkeitsmanagement“ am 01. Dezember 2011 in Bonn

Letzter Aufruf: Online-Studie „Risiko- und Krisenmanagement“ in der Ernährungsindustrie

Die BVE führt zusammen mit der AFC Risk & Crisis Consult eine repräsentative Umfrage zum Thema Risiko- und Krisenmanagement durch. Gerade in einem ereignisreichen Jahr wie diesem ist die Untersuchung des Stellenwertes dieses Themenfeldes von enormer Bedeutung. Die Studie fokussiert sich dabei auf die bestehenden und angewandten Strukturen, Instrumente und Dokumente in der Branche. Über diesen [Link](#) können Sie sich direkt an der Studie beteiligen.

Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

Was macht eigentlich **Ä** der Aktionsplan???

Bundesministerin Ilse Aigner hat Mitte September eine positive Bilanz bezüglich des im Februar diesen Jahres verabschiedeten [Aktionsplans](#) gezogen. So wurde ein Frühwarnsystem entwickelt, welches das Netz der Kontrollen verdichten und folglich die Lebensmittelsicherheit besser gewährleisten soll. Mit der Einführung des Frühwarnsystems wurden zudem härtere Strafen für Verstöße gegen das Lebensmittelrecht festgelegt. Eine Änderung des Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuches verpflichtet die Behörden künftig, auffällige Ergebnisse amtlicher Untersuchungen zu veröffentlichen. Das neue Verbraucherinformationsgesetz soll darüber hinaus eine umfassendere und effektivere Information der Verbraucher gewährleisten. Zu den geplanten Änderungen des Rechts der Verbraucherinformation nahm der Bund für Lebensmittelrecht und Lebensmittelkunde e.V. ([BLL](#)) am 14. September 2011 Stellung. Aus Sicht des BLL tragen die geplanten Gesetzesänderungen nicht zu einer verbesserten Verbraucherinformation bei, sondern erhöhen das Risiko fehlerhafter Verbraucherinformationen mit den damit verbundenen Schadensfolgen für die Unternehmen. Der BLL fordert daher einen angemessenen Ausgleich von Informationsinteressen der Verbraucher und legitimen Schutzinteressen der Lebensmittelunternehmen. Lesen Sie die Stellungnahme [hier](#).

Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

Fallstudien

Rückholaktionen von Kinderartikeln

Vorfall: Ein Textildiscounter informiert seit August seine Kunden über Rückrufe von Kinderartikeln. Das Unternehmen teilt mit, dass es sich bei den zurückgerufenen Artikeln unter anderem um ein Kinderwäscheset handelt, in dem der Grenzwert für Azofarbstoffe überschritten sei.

Hintergrund: Das Unternehmen vertreibt Bekleidung und Non-Food-Artikel, unter anderem Kinderbekleidung und Spielzeug. Das Handelsunternehmen informiert, dass von den enthaltenen Farbstoffen deutliche gesundheitliche Risiken ausgehen. Verbraucherorganisationen monieren, dass dem Verbraucher aber keine genaueren Informationen zur Art der Gesundheitsgefährdung gegeben werden; Azofarbstoffe gelten als krebserzeugend und erbgutverändernd und werden durch eine EU-Richtlinie als Farbstoff in Textilien verboten. Bereits Anfang des Jahres 2011 musste das Unternehmen Kinderbekleidung aufgrund krebserregender Farbstoffe zurückrufen. Aktuell wird neben dem Kinderwäscheset auch Spielzeug aufgrund des krebserregenden und erbgutverändernden Stoffes Benzol vom Markt genommen. Dieser Artikel wurde einige Monate zuvor bereits in einem anderen europäischen Land zurückgerufen.

Folgen: Die wiederholt auftretenden Rückrufe seitens des Textildiscounters in Verbindung mit Schadstoffen und zum Teil verbotenen Inhaltsstoffen können zu enormen Imageverlusten führen. Zumal das Unternehmen vereinzelt in den Medien als Rekordhalter für Rückrufe genannt wird. Aufgrund der insbesondere von Verbraucherschutzorganisationen beanstandeten mangelnden Information an die Verbraucher besteht die Gefahr von Reputationsverlusten. An der erhöhten Anzahl der Rückrufe hat sich auch in der jüngsten Zeit nicht viel geändert und es besteht das Risiko, dass die Zielgruppe insbesondere über Onlinemedien und Foren zunehmend Kenntnis darüber gewinnt.

Clostridium botulinum in französischer Oliven- und Tomatenpaste

Vorfall: Das Bundesamt für Verbraucherschutz- und Lebensmittelsicherheit (BVL) warnt seit dem 09. September 2011 vor dem Verzehr von Oliven- bzw. Tomatenpaste eines regionalen französischen Herstellers. In Frankreich sind nach Informationen der örtlichen Behörden bereits acht Personen an Botulismus, einer lebensbedrohlichen Muskel- und Atemlähmung, erkrankt.

Hintergrund: Der Hersteller mit Sitz in Süd- und Nordfrankreich hat die Oliven- und Tomatenpaste unter drei Markennamen vertrieben, die auch über das Internet erhältlich waren. Darüber hinaus konnte der Erreger bzw. sein Toxin auch in weiteren Produkten des Herstellers nachgewiesen werden. Daher rufen die verantwortlichen französischen Behörden alle Produkte sämtlicher Chargen und Mindesthaltbarkeitsdaten zurück. Das BVL warnt deutsche Touristen, die das Produkt erworben haben könnten. Der Kauf der Produkte über das Internet nach Deutschland ist ebenso wenig auszuschließen.

Folgen: Ein durch das Toxin des Bakteriums Clostridium botulinum ausgelöster Botulismus ist eine lebensgefährliche Vergiftung des Nervensystems. Das Gift blockiert die Signalübertragung in Nerven und Muskeln und führt daher zu Lähmungen. Weitere typische Symptome sind Übelkeit, Erbrechen und Durchfall. Botulismus führt aufgrund von Herz- und Atemmuskulatur nicht selten zum Tod.

Krisenfälle und Warenrückrufe

AFC

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.
Nachhaltigkeit schaffen.

AFC Risk & Crisis Consult

Aktuelle Rückrufe

Behörde: Nahrungsergänzungsmittel (Dt.)
Ursache: Deklaration

Das bayerische Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit (LGL) warnt vor der Einnahme zweier Präparate, die laut Deklaration nur aus pflanzlichen Kräutern bestehen. Die Produkte enthalten jedoch in hoher Dosierung Inhaltsstoffe, die insbesondere bei Patienten, die Medikamente gegen Bluthochdruck einnehmen, zu schweren Neben- und Wechselwirkungen führen können. Beide Präparate seien rechtlich als nicht zugelassen und nicht verkehrsfähig einzustufen. (12.08.2011)

Handel: Bier (Schweiz)
Ursache: Glas

Ein führender Schweizer Lebensmitteldiscounter ruft erneut Bier 10 x 33 cl zurück. Der Hersteller des Bieres hat bei internen Kontrollen festgestellt, dass es beim Öffnen der Flaschen zu Glasabsplitterungen an der Flaschenmündung kommen kann. Bereits Ende Juli hat der Discounter das Produkt zurückgerufen. Nun wurde die betroffene Charge erweitert. (23.08.2011)

Behörde: Kinderschminke (Deutschland)
Ursache: Nitrosamine

Die Behörden haben ein Verkaufsverbot für Kinderschminke eines niederländischen Herstellers ausgesprochen. Von dem Produkt geht ein chemisches Risiko aufgrund krebserregender N-Nitrosodiethanolamine aus. Dieser Stoff ist durch die Kosmetikrichtlinie 76/768/EWG verboten. (16.09.2011)

Industrie: Antipasti (Deutschland)
Ursache: Listerien

Ein deutsches Unternehmen rät Verbrauchern dringend von dem Verzehr von Minipaprika gefüllt mit Frischkäse ab. Bei einer internen Kontrolle wurden Listerien nachgewiesen. Die Kunden werden gebeten, vorhandene Produkte zu vernichten. Mit einer erneuten Pressemitteilung weitet das Unternehmen die Verzehrswarnung auf rote und grüne Peperonis aus und veröffentlicht eine aktualisierte Händlerliste mit betroffenen Verkaufsstellen. In der Meldung weist das Unternehmen darauf hin, dass in der ursprünglichen Warnmeldung versehentlich nicht-belieferte Händler genannt wurden. Das Unternehmen hat am 30.08.2011 Insolvenz angemeldet. (26.09.2011)

Industrie: Mettwurst (Deutschland)
Ursache: Glas

Eine Wurstfabrik aus Sachsen ruft eine Charge seine Wurstkonserve aufgrund vereinzelter Funde kleiner Glasstückchen zurück. Das Produkt wurde über eine Handelskette in mehreren Bundesländern vertrieben. Der Hersteller bittet seine Kunden das betroffene Produkt nicht zu verzehren und informiert darüber, dass die Beschaffenheit der Glasstückchen keinerlei Verletzungsgefahr erkennen lasse. (28.09.2011)

Industrie: Getränke (Deutschland)
Ursache: Glas

Ein deutsches Unternehmen ruft mit sofortiger Wirkung sämtliche im Markt befindlichen 0,7 l Glasflaschen Mehrweg zweier Marken zurück. Grund für den Rückruf sind Glasscherben, die in einigen Flaschen gefunden wurden. Das Unternehmen teilt mit, dass vorsorglich alle Produkte vom Markt genommen werden, um den Rückruf unkompliziert zu gestalten. Die Verbraucher werden gebeten, die genannten Produkte wie Mineralwässer, Schorlen und Limonaden zum Tausch oder zur Rückerstattung im Handel zurückzugeben. Eine Servicenummer für Rückfragen der Verbraucher ist eingerichtet. (12.08.2011)

Handel: Räucherlachs (Österreich)
Ursache: Listerien

Die Österreichische Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit (AGES) informiert über den Rückruf eines österreichischen Handelsunternehmens. Der Hersteller des skandinavischen Räucherlachs hat in einer Probe Listerien nachgewiesen. Die betroffene Charge wird trotz Ablauf des Verbrauchsdatums (30. und 31.08.2011) zurückgerufen. Die Verbraucher werden gebeten, den Lachs nicht zu verzehren und an den Händler zurückzugeben. Listerien können bei immungeschwächten Menschen schwere Erkrankungen auslösen. (16.09.2011)

Industrie: Joghurt (Deutschland)
Ursache: Schimmel

Ein deutsches Unternehmen ruft einen Erdbeeryoghurt aufgrund möglicher Schimmelbildung zurück. Von dem Verzehr des Joghurts mit auffälligem Geruch wird abgeraten. Die Kunden werden gebeten, die Deckel der Packungen an das Unternehmen gegen Erstattung des Kaufpreises und des Portos zurückzusenden. Das Unternehmen bedauert den Vorfall und entschuldigt sich bei den Kunden. (16.09.2011)

Industrie: Couscous (Österreich)
Ursache: Bakterien

Ein österreichisches Unternehmen ruft Couscous zurück, da bei einer Stichprobenuntersuchung ein erhöhter Gehalt an Bakterien gefunden wurde. Daher rät das Unternehmen den Verbrauchern aus Sicherheitsgründen von dem Verzehr des Produktes ab und bittet, noch vorhandene Ware an den Kaufort zurückzubringen. (23.09.2011)

Handel: Salami (Deutschland)
Ursache: Salmonellen

Aus Gründen des vorbeugenden Verbraucherschutzes ruft ein Handelsunternehmen eine mit Salmonellen kontaminierte Salami zurück. Es handelt sich dabei um eine Handelsmarke. Salmonellen können Magen- und Darmerkrankungen auslösen. Bei Risikogruppen können schwere Krankheitsverläufe auftreten. (30.09.2011)

Anzahl Lebensmittel-Rückrufe
in Europa in 2011

0 2 5 9 1

Anzahl Non-Food-Rückrufe
in Europa in 2011

0 1 0 1 3

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-ccc.de
Sitz der Gesellschaft: Bonn, eingetragen: AG Bonn HRB 16784
Geschäftsführer: Anselm Elles, Dr. Michael Lendle, Dr. Otto A. Strecker