

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.

AFC

AFC Risk & Crisis Consult

Newsletter Ausgabe 3/2013  
der AFC Risk & Crisis Consult GmbH.

## Sehr geehrte Damen und Herren,

die Ernährungsbranche steht heute mehr denn je im Fokus der Öffentlichkeit. Somit wird die Kommunikation im Falle eines Rückrufs zu einer Herausforderung für Unternehmen. Hersteller und Handel sind dazu angehalten, über Warenrückrufe entsprechend zu informieren und für einen ausreichenden Verbreitungsgrad zu sorgen. Andernfalls kann dem betroffenen Unternehmen eine Vernachlässigung des Verbraucherschutzes zur Last gelegt werden. In einem solchen Fall übernehmen die Behörden die weitere Kommunikation. Auch wenn das Unternehmen im Falle einer Produktkontamination alle notwendigen gesetzlichen Maßnahmen ergreift um den Vorfall zu bearbeiten, bedarf es einer professionellen, zielgruppenspezifischen Aufbereitung der vorliegenden Informationen. Dies ist nicht zuletzt von Bedeutung, da der Umgang des betroffenen Unternehmens mit dem Rückruf mittlerweile öffentlich diskutiert wird. Verschiedene öffentliche und private Portale informieren über aktuelle Rückrufe. Einige dieser Portale bewerten die Kommunikation des Rückrufs seitens des Unternehmens. Dabei finden insbesondere negative Veröffentlichungen von Medien, Verbraucherportalen und Privatpersonen durch zahlreiche Möglichkeiten neuer und klassischer Medien eine starke Verbreitung. Schnell gelangen Unternehmen ins mediale Hintertreffen mit finanziellen Folgen und einem Imageverlust. Lesen Sie dazu das folgende Interview mit Britta Fey, Spezialistin in Fragen der Krisenkommunikation.



Ihr AFC-Team

## Interview

### Interview mit Britta Fey zum öffentlichen Umgang mit einem Produktrückruf

Britta Fey ist Senior-Beraterin und Partnerin der Engel & Zimmermann AG. Sie steht ihren Kunden im Falle eines Warenrückrufs seit Jahren in der Krisenkommunikation zur Seite.

### Frau Fey, wie sieht in der Regel Ihre Unterstützungsleistung zur operativen Krisenkommunikation im Falle eines Produktrückrufs aus?

Im Rahmen unseres Mandats beraten und unterstützen wir unsere Kunden bei der Krisenkommunikation mit allen internen und externen Zielgruppen. Dabei ist es für uns als Kommunikatoren wichtig, frühzeitig in den Prozess eingebunden zu werden. Am besten bereits dann, wenn sich ein möglicher Produktrückruf abzeichnet. Denn viele Unterlagen lassen sich so vorbereiten, dass in der akuten Situation der Zeitdruck mit Blick auf die Abstimmung der Kommunikation für alle Beteiligten verringert werden kann.

### Welche Informationskanäle empfehlen Sie Ihren Kunden bei der Veröffentlichung einer Rückrufmeldung?

Die Auswahl der Medien – und damit verbunden die Reichweite – für die Veröffentlichung sind in erster Linie abhängig vom Umfang des Produktrückrufs selbst: Lässt er sich lokal eingrenzen, informieren wir die Medien in diesem speziellen Umfeld. Ist das betroffene Produkt national ausgeliefert worden, muss der Verteiler – inklusive Nachrichtenagenturen – weiter gefasst werden, um die erforderliche Wirkung, die Information und Warnung der Verbraucher zu erzielen. Wir raten unseren Kunden darüber hinaus zu einer pro-aktiven Information über die Homepage oder auch in den sozialen Medien.

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

**Sehen Sie Möglichkeiten, wie sich Unternehmen bereits im Vorfeld auf einen Rückruf kommunikativ vorbereiten können?**

Hier gibt es vielfältige Ansatzpunkte: angefangen vom regelmäßigen guten Kontakt zur lokalen und regionalen Tagespresse bis hin zur Vorbereitung von Mustertexten für die Information von Presse, Handel, Verbrauchern – und nicht zu vergessen: der Mitarbeiter. Wir empfehlen unseren Kunden, krisenhafte Situationen wie einen Produktrückruf regelmäßig unter externer Anleitung zu trainieren, um dann im Fall der Fälle auch in der Einschätzung der kommunikativen Anforderungen sicher und souverän agieren zu können.

**Vielen Dank, Frau Fey.**

Engel & Zimmermann unterstützt den [5. Food Safety Kongress](#): Diskutieren Sie am 24. April in Berlin mit Britta Fey zu den Themen Krisenkommunikation und Tierwohl in der Talkrunde 2.

## Aktuelles im Überblick

### **BVE-Krisenmanagement: Eine bewährte Unterstützung für die Ernährungsindustrie**

In der [Pressemitteilung](#) schreibt die BVE über die bisherigen Erfahrungen mit ihrem Serviceangebot und lässt dabei sowohl Mitglieder als auch die AFC und andere Partner zu Wort kommen.

### **BfR kündigt an Endokrine Disruptoren einheitlich zu identifizieren und zu bewerten**

Hormonell wirksame Substanzen in Lebensmitteln sollen durch ein neues [Konzept](#) des BfRs in Zusammenarbeit mit einer britischen Fachbehörde erfasst und bewertet werden.

### **Gutachten zur Risikobewertung von Separatorenfleisch veröffentlicht**

Die [EFSA](#) klärt über unterschiedliche Risiken zwischen Separatorenfleisch und nicht maschinell abgelöstem Fleisch auf.

### **Schwer kontrollierbarer Handel mit Lebensmitteln im Internet**

Gemäß der Ergebnisse des [BVL-Pilotprojekts](#) zur Kontrolle des Internethandels mit Lebensmitteln ist rund ein Viertel aller Lebensmittelhändler im Internet trotz Meldepflicht nicht registriert und kann daher nicht überwacht werden. Insbesondere bei Nahrungsergänzungsmitteln wurden vermehrt gesundheitsschädliche Substanzen entdeckt.

### **Maßnahmenpaket zum Schutz vor EHEC-Infektionen**

Das [BMELV](#) informiert über strengere Hygienevorschriften und die bessere Zusammenarbeit der Behörden bei Lebensmittelkrisen sowie über den Stand der wissenschaftlichen Forschung zur Bekämpfung von EHEC-Erregern.

### **Bundesrat bestätigt neue Gesetzesvorhaben**

Das BMELV informiert unter anderem über die [Änderungen](#) im LFGB und Tiergesundheitsgesetz.

### **Testzeitschrift untersucht Herkunft und Kennzeichnung von Milchprodukten**

Insbesondere die Kennzeichnung als Weidemilch wird hinterfragt. Laut Testurteil stammen zwei Drittel dieser Milch aus ganzjähriger Stallhaltung.

### **Bericht über europaweite Behördenzusammenarbeit im Verbraucherschutz erschienen**

Das BVL veröffentlicht den [Bericht](#) der Mitgliedstaaten.

### **Medien berichten über Fleisch-Rückruf der niederländische Behörden**

50.000 Tonnen Fleisch werden aufgrund des Verdachtes einer Vermischung mit Pferdefleisch zurückgerufen. Die Herkunft des Fleisches ist zur Zeit noch unklar. Inspektoren waren bei der Überprüfung eines Großhändlers auf die verdächtige Ware gestoßen. Das Fleisch wurde unter anderem nach Deutschland geliefert.

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

## Veranstaltungen

### Erinnerung:

BVE-Fachseminar „[Information der Öffentlichkeit](#)“ am 23. April 2013 in Bonn

„[5. Food Safety Kongress](#)“ am 23. April 2013 in Berlin

Intensiv-Seminar: „[Reklamation & Krisenkoordination](#)“, Themen-Nachmittag am 15. Mai 2013 in Bonn

### Intensiv-Seminar „Kommunikation & Öffentlichkeit“ am 11. Juni 2013 in Bonn

Zur Gewährleistung einer angemessenen Kommunikation - auch im Falle öffentlicher Anprangerungen - sind geeignete Präventiv- und Reaktivmaßnahmen zu definieren. Erlernen Sie die aktive Kommunikation im Dialog mit der Öffentlichkeit. Weitere Informationen zu diesem Seminar und weiteren Themen-Nachmittagen finden sie [hier](#).

### 23. Intern. Management-Forum für Gemeinschaftsgastronomie & Catering vom 11.-12. Juni 2013 in Lindau

Die gv-praxis, Deutscher Fachverlag GmbH, veranstaltet in der Inselhalle Lindau am Bodensee das 23. IMF unter dem Motto "Wissen tanken - Zukunft sichern", Impulse und Know-how für Top-Entscheider in der Gemeinschaftsverpflegung. Anselm Elles, Geschäftsführer der AFC Risk & Crisis Consult, wird am ersten Veranstaltungstag einen Vortrag halten zum Thema „Lebensmittel in der Vertrauenskrise, Risikomanagement in Zeiten globalisierter Märkte - Was müssen Gemeinschaftsgastronomen tun, was nicht?“ Weitere Informationen zu dem Branchen-Treffen finden sie [hier](#).

### Akademie Fresenius „5. QS-Leiter Tagung“ vom 12.- 13. Juni 2013 in Köln

Wie in jedem Jahr unterstützt die AFC auch 2013 das Fresenius-Praktikertreffen. Diesmal wird Julia Sturmfels, Senior Consultant der AFC, einen Vortrag halten mit dem Titel: "Krisenmanagement in der Praxis - Folgeschwere Fehler und wie man sie vermeidet!" Dabei wird Julia Sturmfels auf häufige Fehler und mögliche Folgen im Krisenmanagement, die Vermeidungsmöglichkeiten und Managementmaßnahmen sowie auf Beispiele aus der täglichen Beraterpraxis eingehen. Wenn Sie sich über diesen Flyer anmelden erhalten Sie 10% Rabatt auf die reguläre Teilnahmegebühr.

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

## Fallstudien

### Antibiotika-belastetes Putenfleisch aus Rumänien

**Vorfall:** Am 16.03.2013 bestätigt das [NRW-Verbraucherschutzministerium](#), dass Mitte Mai 2012 rund 19,5 Tonnen mit Medikamenten belastetes Putenfleisch aus Rumänien nach Deutschland gelangt sind. Der Großteil des Fleisches wurde bereits verzehrt.

**Hintergrund:** In Deutschland ist die tiefgefrorene Putenbrust weiterverarbeitet und an Kantinen, Zwischenhändler und Großhändler geliefert worden. Durch betriebliche Eigenkontrollen konnte Ende Februar dieses Jahres die Überschreitung des zulässigen Antibiotika-Grenzwertes festgestellt werden. In einigen Fällen wurde der gemessene Wert um das 27-fache überschritten. Bei dem nachgewiesenen Antibiotikum handelt es sich um das humane Reserveantibiotikum Enrofloxacin. Nach derzeitigem Wissensstand besteht durch den Verzehr des Putenfleisches keine akute Gesundheitsgefährdung. Unklar sind jedoch die Langzeitfolgen durch das Entstehen von sogenannten multiresistenten Keimen. Der Vertrieb des betroffenen Fleisches erfolgte nach NRW, Bayern, Baden-Württemberg und Bremen sowie nach Großbritannien und Österreich.

**Folgen:** In der aktuellen politischen Diskussion wird aufgrund der Vorfälle die Änderung der Gesetzesgrundlage zum Einsatz von Antibiotika gefordert. Unter anderem ist vorgesehen eine Datenbank einzurichten in der die Antibiotika-Behandlungshäufigkeit aller Betriebe erfasst und bewertet wird. Für Betriebe deren Antibiotikaeinsatz über dem Durchschnitt liegt sind Prüf- und Handlungsverpflichtungen vorgesehen. Beim Einsatz eines neuen Wirkstoffes muss der Betrieb zunächst durch eine Laboruntersuchung die Wirksamkeit nachweisen.

### Trichinen in Wildschweinfleisch aufgrund eines Amtsfehlers

**Vorfall:** Im Raum Ostsachsen, Dresden und Brandenburg kam es zum Rückruf von Wildschweinbraten und -knackern. Betroffen waren die Produkte eines Fleischers aus dem Landkreis Görlitz, welche in der letzten März-Woche 2013 verkauft wurden.

**Hintergrund:** Das Landesamt Görlitz informierte am 28. März über den vorsorglichen Rückruf, der über Verkaufsmobile vermarkteten Produkte aufgrund des Verdachtes einer Kontamination mit Trichinen. Der Verkauf der Produkte erfolgte auf Wochenmärkten in einem Zeitraum vom 23. bis 27. März. Nach Angaben des Landkreises Görlitz ist der Rückruf nicht auf einen Fehler des Unternehmens zurückzuführen. Die zuständige Lebensmittelaufsicht hatte irrtümlich die Freigabe für das gesundheitlich bedenkliche Fleisch gegeben. Die Verbraucher sind dazu angehalten, die entsprechenden Produkte aufgrund der Gesundheitsgefahr zu entsorgen. Verbraucher, die das Fleisch verzehrt haben, sollten unverzüglich einen Arzt aufsuchen.

**Folgen:** Eine Infektion mit [Trichinen](#) kann zu Schwindel, Bauchschmerzen, Erbrechen und Durchfall führen. Breiten sich Larven im Körper aus können weitere Symptome wie Schwäche, Fieber und Ödeme im Gesichtsbereich auftreten. In wenigen Fällen kann die Krankheit tödlich verlaufen. Bei einem Infektionsverdacht sollte umgehend ein Arzt aufgesucht werden. Eine Trichinellose ist meldepflichtig.

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

## Aktuelle Rückrufe

### **Handel: Rindergulasch (Deutschland)** **Ursache: Deklaration**

In Eigenkontrollen stellte ein Discounter Spuren von Pferdefleisch in seinem Rindergulasch fest. Die betroffenen Produkte wurden aufgrund der Vermeidung von Irreführung zurückgerufen. (12.03.2013)

### **Industrie: Schokoriegel (Deutschland)** **Ursache: Plastik**

Drei Sorten eines Schokoriegels werden vorsorglich zurückgerufen. Sieben Verbraucher aus Großbritannien hatten zuvor Plastikstückchen reklamiert. Der Rückruf erstreckt sich auf mehrere EU-Länder. (22.03.2013)

### **Industrie: Dekorationsartikel (Deutschland)** **Ursache: Verwechslungsgefahr**

Der Hersteller nimmt seine europaweit vertriebenen Kunststoff-Früchte vom Markt. Insbesondere Kinder können die Nachbildungen leicht für Lebensmittel halten, dabei besteht die Gefahr der Erstickung, Vergiftung, Perforation oder Verschiebung des Verdauungskanal. (22.03.2013)

### **Industrie: Sesambrot (Deutschland)** **Ursache: Kunststoff**

Eine Sorte Bio-Sesambrot wird vorsorglich zurückgerufen. Aufgrund des Fundes eines Kunststoffteilchens in einer Packung bittet die Herstellerfirma ihre Kunden um Rückgabe des Produktes. (05.04.2013)

### **Industrie: Babygläschen (Deutschland)** **Ursache: Glassplitter**

Aufgrund von Glassplittern ruft ein Hersteller von Babykost sein Produkt „Kürbis mit Kartoffel und Fenchel“ zurück. Neben den beiden betroffenen Chargen ist als vorsorgliche Maßnahme eine Woche später der Rückruf auf die gesamte Tagesproduktion an Gläsern ausgeweitet worden. Die Glassplitter können je nach Beschaffenheit zu schweren inneren Verletzungen führen. (12.03.2013)

### **Handel: Kekse (Schweiz)** **Ursache: Deklaration**

Ein Handelsunternehmen hat festgestellt, dass sich in einer Gebäck-Verpackung ein falscher Inhalt befindet. Das darin verpackte Gebäck enthält größere Mengen an Haselnüssen, Mandeln und Eiweißpulver. Das Bundesamt für Gesundheit empfiehlt Personen, die allergisch darauf reagieren, das Produkt nicht zu konsumieren. (22.03.2013)

### **Handel: Wurst (Deutschland)** **Ursache: Salmonellen**

Bei amtlichen Untersuchungen wurden in einer einzelnen Verpackung Schinkenteewurst Salmonellen nachgewiesen. Aufgrund der Gesundheitsgefahr ruft der Händler die betroffenen Produkte zurück. Salmonellen können Magen-Darmerkrankungen auslösen. Die Erkrankung ist meldepflichtig. (27.03.2013)

Anzahl Lebensmittel-Rückrufe in Europa in 2013

0 0 9 9 7

Anzahl Non-Food-Rückrufe in Europa in 2013

0 0 4 0 7

### **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