

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.

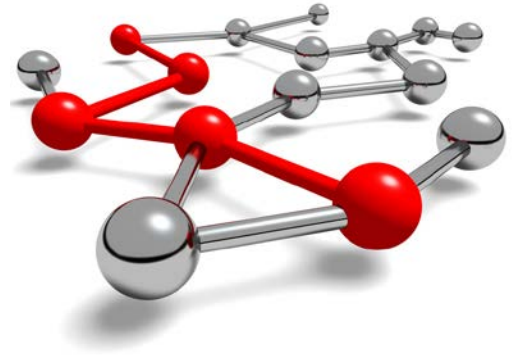
AFC

AFC Risk & Crisis Consult

Newsletter Ausgabe 4/2013  
der AFC Risk & Crisis Consult GmbH.

**Sehr geehrte Damen und Herren,**

das Themenspektrum im Bereich Krisenmanagement wird immer komplexer. Insbesondere in kleineren und mittelständischen Unternehmen erweitert sich das Aufgabenprofil des Qualitätsmanagers weiter. Dabei stellt die Bewältigung von Produktkrisen mittlerweile ein geringeres Problem dar, als das gesteigerte Interesse der kritischen Öffentlichkeit am eigenen Unternehmen sowie der Umgang mit den Anspruchsgruppen. Um den aktuellen Herausforderungen an Themenstellungen wie Krisenkommunikation, Lieferantenmanagement oder Nachhaltigkeit gewachsen zu sein, empfiehlt es sich auf ein exponiertes Netzwerk aus Experten zurückgreifen zu können. Neben dem persönlichen Kontakt zu Behörden, Pressevertretern, NGOs, Verbänden oder Dienstleistern ist die BLL-Krisenmanager-Datenbank ein hilfreiches Instrument zum „Netzwerken“; lesen Sie dazu das folgende Interview.



Ihr AFC-Team

## Interview

### **Susanne Sigg berichtet über die BLL-Krisenmanager-Datenbank**

Für eine schnelle Kommunikation im Krisenfall steht der Lebensmittelwirtschaft eine Krisenmanager-Datenbank als zentrales Informationsnetzwerk zur Verfügung. Der Bund für Lebensmittelrecht und Lebensmittelkunde e.V. hat diese Online-Datenbank im Jahr 2005 aufgebaut und seitdem ständig erweitert. Als Projektleiterin ist Susanne Sigg von Beginn an für die Krisenmanager-Datenbank verantwortlich.

### **Frau Sigg, wie funktioniert die BLL-Krisenmanager-Datenbank und welche Vorteile bietet sie?**

In dieser Datenbank sind die direkten Kontaktdaten, insbesondere Telefonnummern für eine 24-h-Erreichbarkeit, von Krisenmanagern aus Unternehmen der Lebensmittelwirtschaft gespeichert. Eingetragen und gepflegt werden die Daten von den Unternehmen selbst. Die für die Pflege verantwortliche Person erhält Schreibrechte und trägt, neben den allgemeinen Adressdaten des Unternehmens, die Kontaktdaten von einem oder zwei Krisenmanagern in das Onlineformular ein. Tochterfirmen und weitere Werksstandorte können als zusätzliche „Betriebsstätten“ mit jeweils bis zu zwei Krisenmanagern aufgeführt werden. Alle verzeichneten Krisenmanager erhalten eine Zugangsberechtigung für die Datenbank. Muss nun ein Krisenmanager in einem Krisenfall einen betroffenen Kunden oder Lieferanten dringend erreichen – vielleicht sogar außerhalb der Geschäftszeiten – so kann er in der Datenbank die aktuelle Telefonnummer, Faxnummer oder E-Mail-Adresse herausuchen und mit dem zuständigen Krisenmanager schnell und gezielt Kontakt aufnehmen. Die Vorteile der Datenbank liegen darin, dass nicht nur Industrieunternehmen, sondern auch Handelshäuser, handwerkliche Betriebe und Verbände aus allen Branchen der Lebensmittelwirtschaft, einschließlich angrenzender Bereiche, wie z.B. Verpackungshersteller, in der Datenbank vertreten sind. Und da die Pflege der Daten von den Unternehmen selbst online vorgenommen wird, erfolgt eine zeitnahe Aktualisierung, wie z. B. im Falle eines Wechsels des Ansprechpartners, wodurch eine hohe Aktualität des Datenbestandes ermöglicht wird.

### **Inwiefern hat sich die Datenbank im Laufe der Jahre verändert?**

Die Zahl der gespeicherten Unternehmen ist mittlerweile auf 900 Unternehmen mit 1.900 Krisenmanagern angewachsen. Eine englischsprachige Version wurde 2009 eingeführt, da sich immer mehr Unternehmen aus den europäischen Nachbarstaaten in die Datenbank eingetragen haben. Zur Verbesserung des Informationsaustausches zwischen Behörden und Unternehmen verfügen seit 2008 ausgewählte Mitarbeiter aus den zuständigen Referaten der Länderministerien über einen Zugang zu der Datenbank. Im Gegenzug können Krisenmanager in

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

einer separaten „Behördensuche“ die Kontaktdaten von behördlichen Ansprechpartnern aus 31 Referaten der Obersten Landesbehörden (außer Berlin) einsehen. Ergänzt wurde das Angebot der Datenbank durch die Rubrik „Dienstleister im Krisenfall“, in der Beratungsunternehmen, Laboratorien und Fachanwälte ihre Kontaktdaten für eine Unterstützung im Bedarfsfall eintragen.

**Wird die Datenbank auch wirklich genutzt? Welche Rückmeldungen erhalten Sie von den Krisenmanagern?**

Aus einzelnen Rückmeldungen weiß ich, dass Krisenmanager sehr froh darüber waren, dass Krisenmanager eines Unternehmens über die in der Datenbank abgespeicherte außerdienstliche Telefonnummer erreicht und Fragen schnell und direkt geklärt werden konnten. Auch von einigen Obersten Landesbehörden habe ich erfahren, dass bei einer sich anbahnenden, zum Teil auch vermeintlichen Krise, immer öfters die Datenbank genutzt wird, um mit den zuständigen Krisenmanagern der eventuell betroffenen Unternehmen unkompliziert und direkt Kontakt aufzunehmen. Aus einer erst kürzlich durchgeführten Befragung der Krisenmanager zur Nutzung und Zufriedenheit der BLL-Krisenmanager-Datenbank zeichnet sich das Bild ab, dass für viele Krisenmanager bisher kaum eine Notwendigkeit bestand, die Datenbank für eine Kontaktaufnahme im Krisenfall zu nutzen. Dies hängt damit zusammen, dass für diese Unternehmen glücklicherweise keine Krisen zu verzeichnen waren. Genutzt wird die Datenbank aber trotzdem um die unternehmensinternen Notfalllisten mit den Kontaktdaten von Kunden und Lieferanten zu aktualisieren. Insgesamt gesehen ist die Datenbank ein wichtiges Instrument geworden, um einerseits die unternehmenseigenen aktuellen Krisen-Kontaktdaten den Krisenmanagern anderer Unternehmen und den Behörden zur Verfügung zu stellen und um andererseits im Krisenfall die Möglichkeit zu haben, schnell mit allen relevanten Ansprechpartnern von Lieferanten, Kunden oder Behörden in Kontakt zu treten. Nähere Informationen zur BLL-Krisenmanager-Datenbank finden Sie auf der [BLL-Homepage](#) oder [hier](#).

**Vielen Dank für das Interview, Frau Sigg.**

## Aktuelles im Überblick

### **EU-Zusatzstoffliste am 01. Juni in Kraft getreten**

Ab jetzt gilt die [EU-Liste](#) der zugelassenen Lebensmittelzusatzstoffe.

### **Landgericht untersagt Handelsunternehmen Bewerbung von Einwegflaschen als Mehrweg**

Eine [Umweltschutzorganisation](#) hatte den Handelskonzern wegen Verbrauchertäuschung angeklagt.

### **Grenzwerte für Listerien in Fisch und Rohmilchkäse werden nicht immer eingehalten**

Das [BfR](#) veröffentlicht Berichte zum Vorkommen von Zoonoseerregern bei Tieren und in Lebensmitteln im Jahr 2011.

### **Konsequenzen aus dem Pferdefleisch-Skandal**

Laut [BMELV](#) ist der Aktionsplan des Bundes in vielen Punkten umgesetzt.

### **Deutschland darf strengere Grenzwerte für Kinderspielzeug weiter anwenden**

[Verbraucherministerin](#) Aigner spricht von einem wichtigen Etappensieg bei der Klage gegen die EU-Kommission.

### **Küchenfertige Salate mit hoher Keimbelastung**

Die [Bewertung](#) einer Testorganisation ergab, dass neun von 19 untersuchten Salaten viele Keime und Hefen enthalten.

### **Lebensmittelklarheit.de weiterhin vom BMELV gefördert**

Der Betreiber der Website erhält bis Ende 2014 rund eine Million Euro zur Weiterführung des [Projektes](#).

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

## **EU-Kommission legt Vorschlag zur Verbesserung der Lebensmittelkontrollen vor**

Zukünftig sollen Lebens- und Futtermittelhersteller über Gebühren stärker an den Kosten der [Kontrollen](#) beteiligt werden.

## **92% der getesteten Frischobst-Proben enthalten Pflanzenschutzmittelrückstände**

Gegenüber der Vorjahre ist die Anzahl der nachgewiesenen Pflanzenschutzmittel gestiegen, ebenso der Anteil der Höchstmengenüberschreitungen, teilte das [CVUA Stuttgart](#) mit.

## **Neue Plattform: „Gift im Essen“ informiert über Rückrufe**

Mit plakativem Namen macht die [Website](#) Verbraucher auf Rückrufe aufmerksam und nutzt dabei als Informationsquelle das Portal lebensmittelwarnung.de.

## **Negativ-Auszeichnung „Der Goldene Windbeutel 2013“ geht an Getränk aus der Trink-Tüte**

Rund 120.000 Verbraucher beteiligten sich an der Abstimmung über die von einer Verbraucherorganisation initiierte Preisverleihung.

## **Neue Darstellung gesundheitlicher Risikobewertungen**

Die grafische Aufbereitung soll auch Laien künftig ermöglichen, das [BfR-Risikoprofil](#) transparent und leicht zu erfassen.

## **Merkblatt zu Hygieneregeln für GV-Bereich**

Die [Informationen](#) dienen der Vermeidung von Erkrankungen, die durch Mikroorganismen in Lebensmitteln ausgelöst werden.

## **Ciguatoxin-Vergiftung durch Red Snapper aufgeklärt**

Das [BfR](#) berichtet abschließend über die kürzlich in Deutschland aufgetretenen Fälle.

## **Urteil des Europäischen Gerichtshofes über Veröffentlichung der Hersteller**

Zuständige Behörden der Mitgliedsstaaten dürfen gemäß des [Urteils](#) Informationen über Produkte für die Öffentlichkeit zugänglich machen, auch wenn diese nicht gesundheitlich bedenklich, sondern nur für den Verzehr ungeeignet sind.

## **Chinesische Regierung veröffentlicht genetische Sequenzen vom Vogelgrippevirus**

Die in die Datenbank eingepflegten [Informationen](#) dienen Forschern international als Grundlage für die Gewinnung weiterer Erkenntnisse.

## **Neuer FAQ-Katalog zu Phthalat-Weichmachern in Lebensmitteln**

Anlässlich der Untersuchung zur Belastung mit Weichmachern werden die aktuellsten [Informationen](#) von BfR und UBA veröffentlicht.

## **Ergebnisse einer Untersuchung von Fruchtsäften/-nektaren auf Zusatzstoffe und Rückstände**

Das [CVUA Stuttgart](#) hat im Jahr 2012 in insgesamt 471 Proben keine unerlaubten Zusatzstoffe und überhöhten Gehalte an unerwünschten Rückständen nachgewiesen.

## **Gemüse aus Asien ist laut Schweizer Untersuchung mit Pestizidrückständen belastet**

Das Amt für Verbraucherschutz des Kantons Aargau ([AVS](#)) hat im letzten Jahr in 33% der 45 Proben aus Asien stammender Gemüse Pestizidrückstände, die über dem Höchstwert lagen, nachgewiesen.

## **Fernsehsender berichtet über hohe Keimbelastung bei Markenwasser**

Die Untersuchung ergab [Keimwerte](#) deutlich über der Mineral- und Tafelwasserverordnung. Rechtlich müssen die Grenzwerte jedoch nur bis 12 Stunden nach der Abfüllung gewährleistet werden.

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

## Veranstaltungen

### In Kürze

[23. Int. Management-Forum für Gemeinschaftsgastronomie & Catering](#) vom 11.-12. Juni in Lindau

Akademie Fresenius [„5. QS-Leiter Tagung“](#) vom 12.-13. Juni in Köln

Gissel Institut [„Fachtagung 2013“](#) vom 13.-14. Juni in Hagen

**AFC/Engel & Zimmermann-Seminar: „Der richtige Umgang mit Risiken und Krisen“ am 27. Juni in München**

Unternehmens-, Produkt- und Imagekrisen in der Lebensmittelbranche erfahren heute – nicht zuletzt durch kritische Nichtregierungs-Organisationen, Medien und soziale Netzwerke – eine schnellere und weitreichendere Verbreitung als je zuvor. Doch in den meisten Fällen entstehen Krisen nicht überraschend, sondern kündigen sich über längere Zeit an. Warten Sie nicht ab! Machen Sie sich rechtzeitig daran, Risiken zu erkennen und Bewusstsein zu schaffen, die organisatorischen Grundlagen zu legen und den Ernstfall zu üben. Alle weiteren Informationen über das Seminar finden Sie [hier](#).

**diti-Workshop: „Krisenmanagement in der Tiefkühlwirtschaft“ am 04. Juli in Köln**

Aktuelle Krisen-Fälle, die auch die Tiefkühlwirtschaft betroffen haben, zeigen, wie wichtig ein gut funktionierendes Krisenmanagement ist. Daher wird im Rahmen des Seminars aufgezeigt, wie elementar es ist, schon frühzeitig Abläufe im Falle einer Krise festzulegen und Mitarbeiter wie auch Management darauf vorzubereiten. Auch der richtige Umgang mit der Öffentlichkeit, wie Kunden, Behörden und Medien, ist enorm wichtig. Auf all diese Themengebiete gehen die Vorträge sowie auch der anschließende Workshop ein. Weitere Informationen finden Sie hier [hier](#).

### Ausblick

GS1 Germany [„ECR-Tag 2013“](#) am 11. September in Stuttgart.

AFC-Intentiv-Seminare [„Themen-Nachmittage“](#) am 19. und 26. September in Bonn.

BVE-Fachseminar [„Recht & Behörde“](#) am 08. Oktober in Köln.

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

## Fallstudien

### Benzol in Erfrischungsgetränken

**Vorfall:** Im April nimmt ein Getränkehersteller eines seiner Erzeugnisse vorsorglich vom Markt und reagiert damit auf einen Fernsehbeitrag zu erhöhten Benzolgehalten in Erfrischungsgetränken.

**Hintergrund:** Laut Hersteller wird das Produkt vom Markt genommen, um einer möglichen Verunsicherung der Verbraucher vorzubeugen. Begründet wird der Benzolfund damit, dass die Bildung des unerwünschten Stoffes in kleinstmengen eine natürliche Reaktion der für die Getränkeherstellung zugelassenen Stoffe Natriumbenzoat und Ascorbinsäure sein kann. Ferner trägt in Früchten enthaltene Benzoesäure zur Bildung von Benzol bei, die durch künstliche Süßstoffe weiter verstärkt wird. Der Getränkeproduzent merkt an, dass der Benzolgehalt laut CVUA Karlsruhe so gering sei, dass er aus toxikologischer Sicht als nicht relevant einzustufen sei. Einen definierten Grenzwert für Benzol in Erfrischungsgetränken gibt es nicht. Bereits im Jahre 2005 informierte das [BfR](#), dass eine Angabe über die Menge dieses Stoffes, die als unbedenklich gelte, nicht angegeben werden kann und die Aufnahme nach Möglichkeit zu vermeiden ist.

**Folgen:** Benzol wirkt schädigend auf Keimzellen und wird daher als krebserregend angesehen. Das Getränkeunternehmen will das beanstandete Produkt überdenken und in Zukunft nur Zucker und den pflanzlichen Süßstoff Stevia für seine kalorienreduzierten Getränke einsetzen, um eventuelle Belastungen durch Benzolbildung zu unterbinden.

### Verbotene Stoffe in Schlankheitsmitteln gefunden

**Vorfall:** Ende Mai hat das Landesuntersuchungsamt Rheinland-Pfalz (LUA) erneut eine Warnung vor einem im Internet vertriebenen Gewichtsreduktionsmittels rausgegeben.

**Hintergrund:** Das Produkt, welches mit schneller Gewichtsabnahme ohne Jo-Jo-Effekt und 100 % Natürlichkeit beworben wird, weist hohe Dosen des nicht deklarierten Stoffes Sibutramin auf. Der Appetithemmer ist aufgrund seiner gesundheitsgefährdenden Wirkung seit dem Jahre 2010 in Deutschland nicht mehr zugelassen. In der Vergangenheit sind bereits mehrfach Funde von Sibutramin und anderer gefährlicher Stoffe in Schlankheitsmitteln aufgetreten. Im letzten Jahr rief das [BfR](#) zur Vorsicht bei Produkten auf, die schnelle und unrealistische Erfolge versprechen und ausschließlich über das Internet vertrieben werden.

**Folgen:** Sibutramin kann schwerwiegende Nebenwirkungen, wie stark erhöhten Blutdruck oder akute Herzkrankungen, auslösen. Bei gleichzeitiger Einnahme von Psychopharmaka können zudem gefährliche Wechselwirkungen auftreten, die im schlimmsten Falle zum Tode führen.

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

## Aktuelle Rückrufe

### **Handel: Speckstreifen (Frankreich)** **Ursache: Deklaration**

Aufgrund eines falschen MHDs ruft eine französische Handelskette Speck ihrer Eigenmarke zurück. Verbraucher, die noch im Besitz des Produktes sind, werden aufgefordert dieses in den Filialen zurückzugeben. (12.04.2013)

### **Industrie: Kinderschuhe (Deutschland)** **Ursache: Chrom**

Ein niederländischer Hersteller ruft alle Modelle seiner Kinderschuhe zurück, die zwischen dem 01. und 13. April europaweit verkauft worden sind. Grund ist der Fund von geringen Mengen Chrom VI in einigen Modellen, wodurch Allergien ausgelöst werden können. (14.04.2013)

### **Industrie: Backwaren (Deutschland)** **Ursache: Plastikteilchen**

Nach dem Rückruf eines Bio Sesambrottes am 05.04.2013 weitet der Hersteller seinen Rückruf aufgrund eines Kunststofffundes vorsorglich auf alle Produkte aus, die an diesem Tag über die entsprechende Produktionsanlage hergestellt wurden sind. (30.04.2013)

### **Handel: Nuss-Nougat-Creme (Deutschland)** **Ursache: Glassplitter**

Ein Handelsmarkenhersteller ruft einen Brotaufstrich zurück. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich Glasscherben im Produkt befinden. (24.05.2013)

### **Handel: Baby Lätzchen (Deutschland)** **Ursache: Azofarbstoff**

Das Spielwarenhandelsunternehmen ruft Baby-Lätzchen aufgrund erhöhter Wert an 4-Aminoazobenzol zurück. Dieser Farbstoff ist stark kanzerogen und steht im Verdacht mutagen zu sein. (04.06.2013)

### **Handel: Salsa Dip (Schweiz)** **Ursache: Produktionsfehler**

Aufgrund mangelnder Zugabe von Konservierungsmitteln ruft ein schweizerisches Handelsunternehmen die Charge eines Dips zurück. Folgen der zu geringen Dosierung können geringere Haltbarkeit, Bakterienbildung und folglich eine Gesundheitsgefährdung der Verbraucher sein. (12.04.2013)

### **Behörde: Tätowierfarbe (Deutschland)** **Ursache: PAK**

In einer Tätowierfarbe eines Unternehmens aus den USA wurden stark erhöhte Konzentrationen von Polyzyklischen aromatischen Kohlenwasserstoffen (PAK) festgestellt, darunter auch das als krebserregend eingestufte Benzoapyren, das auch zu Verlust der Fortpflanzungsfähigkeit führen kann. (26.04.2013)

### **Industrie: Schinkenwürfel (Deutschland)** **Ursache: Fremdkörper**

Ein Hersteller ruft die gesamte Charge einer Sorte Katenschinken zurück. Das bei einem großen Discounter verkaufte Produkt kann weiße, harte Fremdkörper enthalten. Es wird dringend vom Konsum des Schinkens abgeraten. (17.05.2013)

### **Industrie: Putenfilets (Deutschland)** **Ursache: Salmonellen**

Das Unternehmen ruft gefrorene, marinierte Putenfilets zurück. Bei einer amtlichen Kontrolle der dänischen Gesundheitsbehörde wurden in einer Verpackung Salmonellen nachgewiesen. Vor dem Rohverzehr wird gewarnt. Salmonellen können zu Magen-Darm-Erkrankungen und Brechdurchfall führen. (03.06.2013)

Anzahl Lebensmittel-Rückrufe in Europa in 2013

0 1 4 6 5

Anzahl Non-Food-Rückrufe in Europa in 2013

0 0 5 3 0

### 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