

Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.
Nachhaltigkeit schaffen.

AFC

AFC Risk & Crisis Consult

Newsletter Ausgabe 5/2014
der AFC Risk & Crisis Consult GmbH.

Sehr geehrte Damen und Herren,

durch das „neue“ Kommunikationsumfeld verbreiten sich kritische Themen schneller denn je. Deshalb ist es wichtig auch in Friedenszeiten ein umfassendes Issue Monitoring als Frühwarnsystem zu betreiben. In Zukunft werden wir quartalsweise über die grundlegenden Ergebnisse unseres Issue Monitorings berichten. Die Evaluierung der letzten zwölf Wochen liefert einen interessanten Überblick hinsichtlich der Verteilung verschiedener Themenfelder über die aktuell online, in Zeitungen, Radio und TV berichtet wird. Mehr als ein Viertel aller für die Ernährungs- und Agrarindustrie relevanten Themen setzen sich mit der Ernährung selbst und den damit verbundenen gesundheitlichen Aspekten und Risiken auseinander. Nahezu gleich stark vertreten sind Themen rund um den Verbraucher und die Öffentlichkeit. In diesem Zusammenhang genießen vor allem Produkttests namhafter Institute, aber auch Fragestellungen rund um die Kennzeichnung von Lebensmitteln eine starke Präsenz in den Medien. Nicht sehr viel weniger prominent sind Themen rund um Umwelt und Soziales. Vor allem der Tierschutz spielt hierbei neben Arbeitsbedingungen und Pestiziden eine weiterhin große Rolle. Bei den Berichterstattungen unter der Rubrik Politik und Wirtschaft geht es hauptsächlich um Lobbyismus und Kartelle. Hygienemängel im Bereich Herstellung und Produktion gehen letztendlich auch nicht unbemerkt an den Medien vorbei. Damit Sie im Informationsdschungel der Medien nicht untergehen und sich auf Ihr Kerngeschäft fokussieren können, erstellen wir individuell für ihr Unternehmen den AFC-Issue-Monitor. Dieser versorgt Sie wöchentlich mit den aktuellen Issues aus den relevanten Medien und gibt Ihnen maßgeschneiderte Handlungsempfehlungen. Nähere Informationen zu der Verteilung der Themenfelder finden Sie hier. Haben Sie Interesse? Kontaktieren Sie [uns](#).

Ihr AFC-Team

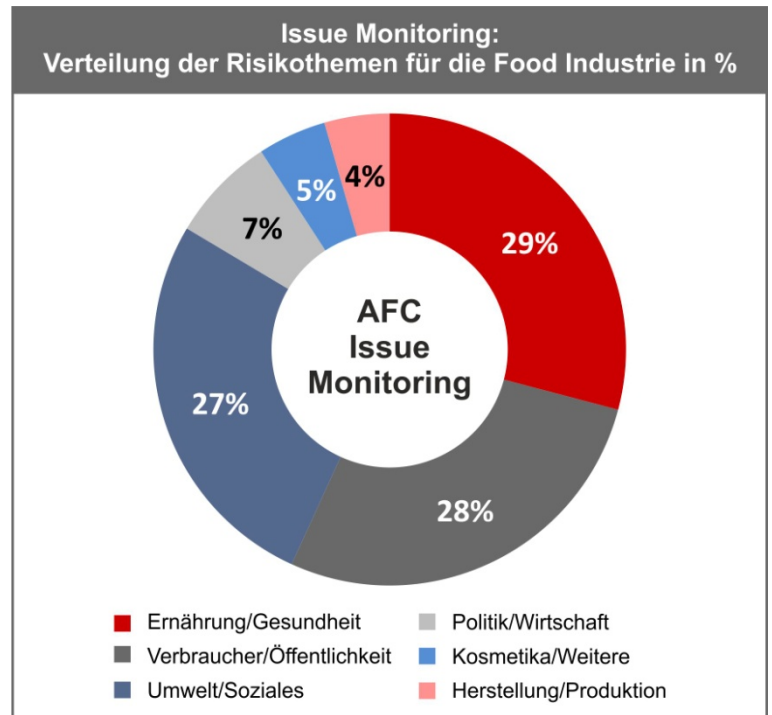
Interview

Philipp von Lewinski über die Kalkulation der Kosten von Produktrückrufen

Zunehmende Fälle von Produktrückrufen setzen Hersteller, Händler und Importeure von Lebensmitteln und Getränken unter Druck. Aus diesem Grund hat das Versicherungsunternehmen AIG einen Service zur Kostenschätzung von Produktrückrufen eingeführt. Philipp von Lewinski ist Senior Underwriter Produktschutz bei AIG Europe Limited. Seit vielen Jahren betreut er versicherte Unternehmen der Ernährungsindustrie in Deutschland, der Schweiz und Österreich und konnte somit seine Erfahrung in die Entwicklung des neuen webbasierten AIG Services NOVISM einbringen.

Herr von Lewinski, welche Informationen erhalten die Unternehmen, wenn sie das Online-Tool NOVI zur Bewertung ihrer Risiken nutzen?

Um ihr Risiko zu kennen, müssen Unternehmen zunächst einmal überhaupt ihre Exponierung kennen. Der NOVI Produktrückruf-Kostenkalkulator für alle Unternehmen der Ernährungsindustrie reduziert alle Faktoren auf



Krisenfälle und Warenrückrufe

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



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

eine einzelne Zahl. Die Unternehmen erhalten zunächst einen einzigen Schadensbetrag genannt. Wenn Sie wollen, ist dieser einzige Betrag oft ein Alarmsignal, die „gelbe Karte“. Denn das ist der gesamte Schaden, der auf ein Unternehmen im Fall eines Produktrückrufs zukommen kann. Diese Information hilft Unternehmen, ihr Produktrückruf-Risiko zu quantifizieren. Das finanzielle Ausmaß ist oft nicht in voller Dimension analysiert worden. So werden meist nur die reinen verlorenen Warenwerte in die nähere Betrachtung gezogen. Aber zu den Folgekosten eines Produktmangels mit Rückruf gehören Wiederbeschaffungs- und Vernichtungskosten sowie entgangener Gewinn infolge von Werksschließungen, behördlichen Eingriffen und Markenschädigung. Gerade der Reputationsschaden und die damit einhergehende finanzielle Schädigung sind nicht zu unterschätzen. Die Unternehmen wissen im Allgemeinen gut über die Häufigkeit der Produktrückrufe Bescheid. Bezüglich der potenziellen Tragweite der finanziellen Auswirkungen eines Rückrufes herrscht jedoch weniger Klarheit. Oft sind die langfristigen Schäden erheblich teurer als die kurzfristigen Auswirkungen. Mit Hilfe der NOVI Daten können Unternehmen ihr Risiko besser verstehen, Exponierung handhaben und Entscheidungen zur Verhinderung von zukünftigen Kontaminationen und Rückrufen treffen.

Können die Ergebnisse konkret in das Risikomanagement der Anwender eingebunden werden?

Unbedingt. Die vertrauliche NOVI-Kalkulation ist der potentielle Höchstschaden, der durch eine versehentliche Produktkontamination verursacht werden kann, die während der Produktion auf Werksebene möglich ist. Dabei werden Fehler bei kritischen Kontrollpunkten in der Beschaffung oder Herstellung des Unternehmensprodukts in Betracht gezogen. Im versicherungstechnischen Sinne ist die NOVI-Kalkulation auch als der höchst wahrscheinliche Rückrufschaden bekannt. Er umfasst den Wert der kontaminierten Produkte, Rückrufkosten, Vernichtungskosten und des entgangenen Gewinns im Zusammenhang mit den kontaminierten Produkten. Dank NOVI können Lebensmittel- und Getränkehersteller fundierte Entscheidungen in Sachen Risikomanagement treffen. Interessant hierbei ist, dass die Risikobetrachtung zwar pro Standort erfolgt, aber ein Vergleich zu den anderen eigenen Standorten vorgenommen werden kann. Dadurch können im Hinblick auf ein nachhaltiges Risikomanagement Risiken z. B. anders gewichtet oder verteilt werden, etwa auf weitere Standorte oder einzelne Produktlinien und kleinere Chargen.

Wie funktioniert NOVI?

AIG bietet mit ihrem webbasierten Service NOVI eine Möglichkeit, den voraussichtlichen maximalen Rückrufschaden im Falle eines Produktmangels zu ermitteln. Bei dieser Schätzung werden mehr als 80 Datenpunkte und eine unternehmenseigene Methode genutzt, die auf der mehr als 25-jährigen Erfahrung von AIG bei der Bereitstellung von Versicherungen gegen Produktmangel, auf einer umfassenden Analyse tausender Rückrufvorfälle sowie auf der Mitwirkung von NSF International, einem führenden Beratungsunternehmen aus dem Bereich der Lebensmittelsicherheit, basiert. Dieser Service ist kostenfrei und vertraulich und kann von qualifizierten Lebensmittel- und Getränkeherstellern in sechs Sprachen und in elf Ländern genutzt werden.

Kann jedes Unternehmen den Produktrückruf-Kosten-Kalkulator in Anspruch nehmen?

Auf NOVI kann jedes Unternehmen aus dem Bereich Lebensmittel und Getränke zugreifen und einen Fragebogen für bis zu drei Produktionsstandorte anfordern. In den letzten Jahren haben sich die Anzahl und Größenordnung von Produktrückrufen weltweit signifikant erhöht. Die US Food and Drug Administration (FDA) und das US-Landwirtschaftsministerium dokumentierten im Jahr 2012 1.276 Lebensmittel-Rückrufe der Klasse I und II. Im Durchschnitt sind das 30 Rückrufe pro Woche in den USA. Laut der AIG Analyse von Daten aus dem Rapid Alert System for Food and Feed (RASSF) der Europäischen Union gab es 2012 in der Europäischen Union 939 Rückrufe der Klasse I und II. Diese Anzahl entspricht im Durchschnitt 22 Rückrufen pro Woche in Europa. Allein vor diesem Hintergrund sehen wir verstärkten Handlungsbedarf für die Unternehmen sich mit dem Risiko gezielt auseinanderzusetzen. Aber es ist eben auch für Handelskonzerne zur Risikobewertung ihrer Lieferanten von starkem Interesse. Durch Messung des Rückruftrisikos auf Lieferanten- oder Vertragsherstellerebene können Einkaufsmengen von Dritten oder vertragliche Entschädigungsbestimmungen besser verwaltet werden. Denn festzustellen ist, dass die Risikoexposition im gleichen Ausmaß zunimmt wie die Komplexität globaler Lieferketten.

Vielen Dank für das Interview, Herr von Lewinski.

Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

Aktuelles im Überblick

Neue Methode zur Aufklärung von lebensmittelbedingten Krankheitsausbrüchen

Das BfR hat in Zusammenarbeit mit dem IBM Almaden Research Center eine computergestützte [Methode](#) zur Identifizierung von verdächtigen Lebensmitteln bei Erreger-bedingten Krankheitsausbrüchen entwickelt.

JKI publiziert aktuellen Stand zum biologischen Pflanzenschutz

Im Rahmen des [Berichts](#) spricht sich der Präsident des Julius Kühn-Instituts dafür aus, weitere Anreize zu schaffen, um den biologischen Pflanzenschutz in den kommenden Jahren in Deutschland zu stärken.

EFSA hebt zulässige tägliche Aufnahmemenge für Lebensmittelfarbstoff an

Aufgrund einer [Neubewertung](#) des Farbstoffes Gelborange S wurde der Wert von 1 mg/kg Körpergewicht/Tag auf 4 mg/kg Körpergewicht/Tag angehoben.

BfR bewertet bromierte Pflanzenöle in Erfrischungsgetränken

Das Institut kommt im Rahmen der [Bewertung](#) zu dem Schluss, dass die Verwendung von Substanzen, welche ein hohes Anreicherungspotenzial beim Menschen besitzen grundsätzlich als unerwünscht anzusehen ist.

LEH ist von EFSA und BfR empfohlener Mutterkorn-Grenzwert zu niedrig

Wie in den [Medien](#) berichtet, holt ein Discounter Roggenbackwaren aus den Regalen, obwohl der Wert unterhalb des empfohlenen Grenzwertes liegt.

GVO-Anteil im Maissaatgut weiterhin rückläufig

Das BVL informiert über [Ergebnisse](#) der amtlichen Saatgutuntersuchungen im Jahr 2013 zu GVO-Anteilen. Positive Befunde gab es im Maisaatgut.

Veranstaltungen

Erinnerung: BVE-Fachseminar "[Krisenmanagement & Rückruf](#)" am 18. September 2014 in Bonn

GS1 Germany "ECR-Tag 2014" vom 10.-11. September 2014 in Nürnberg

Der diesjährige ECR-Tag steht unter dem Motto „Konsum im Wandel“. Am zweiten Veranstaltungstag wird Dr. Michael Lendle das Forum zu „Risiken globaler Beschaffung von Rohstoffen – Herausforderungen an Supply Chain Transparenz und Lösungsmöglichkeiten“ moderieren. Dabei wird er auch auf allgemeine Anforderungen der Stakeholder an Information und Kommunikation eingehen sowie auf die Herausforderungen an standardisierte Lösungen zur Rückverfolgbarkeit wie juristische Anforderungen, Skalierbarkeit, zentrale versus dezentrale Datenhaltung, Datenschutz, Datensicherheit und Datenverfügbarkeit. Weitere Informationen zum Programm und zur Anmeldung finden Sie [hier](#).

Intensiv-Seminar "Reklamationsmanagement – Umgang mit Anfragen kritischer Verbraucher" am 22. Oktober 2014 in Bonn

Im Reklamationsmanagement werden Unternehmen zunehmend mit dem „kritischen Verbraucher“ konfrontiert, der mit Veröffentlichung der Beschwerde droht. Ziel des Themen-Nachmittags ist es, den angemessenen Umgang mit den Verbrauchern anhand von Fallbeispielen zu erproben. Janina Bethscheider, Consultant bei der AFC Risk & Crisis Consult GmbH, erarbeitet gemeinsam mit wenigen Teilnehmern die Inhalte und mögliche Lösungsansätze. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Vorschau: 2. Fresenius-Fachtagung "[FOOD COMPLIANCE](#)" vom 26.-27. November 2014 in Dortmund

Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.
Nachhaltigkeit schaffen.

AFC Risk & Crisis Consult

AFC

Fallstudie

Fleischskandal in China verursacht Umsatzeinbußen bei mehreren Fastfood-Ketten

Vorfall: Eine in China ansässige Tochter eines US-Konzerns muss aufgrund von Hygienemängeln mehrere fleischverarbeitende Werke schließen. Das Unternehmen hatte verdorbenes Fleisch an Restaurants verschiedener namhafter Fastfood-Ketten verkauft.

Hintergrund: Ein Bericht im chinesischen Fernsehen dokumentiert erhebliche Hygienemängel, wie die Verwendung von auf den Boden gefallenem und die Umetikettierung von bereits abgelaufenem Fleisch. Daraufhin schlossen die zuständigen Behörden die Werke und beschlagnahmten mehr als 1.000 Tonnen Fleisch. Nach Auskunft der chinesischen Behörden handelt es sich bei diesen Vorfällen nicht nur um das Fehlverhalten einzelner Mitarbeiter, sondern um einen durch das Tochterunternehmen organisierten Betrug. In Zusammenhang mit diesem Skandal kam es bereits zu mehreren Verhaftungen.

Folgen: Auf Anweisung der US-Zentrale des Mutterkonzerns hat die chinesische Tochter ihr gesamtes Sortiment zurückrufen. Zahlreiche von dem Unternehmen belieferte Fastfood-Restaurants in China, Hongkong und Japan mussten deswegen ihr komplettes Fleischangebot vorübergehend aus dem Sortiment nehmen. Sie waren gezwungen ihr Angebot auf Fischgerichte zu reduzieren oder führten Tofu als neuen Sortimentsbestandteil ein und erlitten dabei Umsatzeinbußen von bis zu 20 %. Betroffene Fastfood-Restaurants teilen mit, kein Fleisch mehr von Ihrem ehemaligen Hauptlieferanten zu beziehen, um das Vertrauen der Verbraucher zurückzugewinnen. Das Ausmaß sei noch nicht absehbar und Umsatzziele müssten zurückgenommen werden. Medienberichten zufolge prangern Verbraucher nicht nur den Hersteller selbst, sondern auch die betroffenen Fastfood-Ketten an und rufen zum Boykott dieser auf.

Aktuelle Warenrückrufe im Überblick

Handel: Champignons (Deutschland)**Ursache: Glassplitter**

Eine Einzelhandelskette ruft eine Charge Champignons in Gläsern seiner Eigenmarke zurück. Grund hierfür ist, dass man nicht ausschließen könne, dass Glassplitter in einzelne Gläser gelangt seien. (18.07.2014)

Industrie: Bier (Deutschland)**Ursache: Nitrosamine**

Eine deutsche Brauerei ruft mehrere Chargen zweier Bier-sorten zurück. Als Grund dafür nennt der Hersteller eine Überschreitung der Höchstwerte an Nitrosaminen. (09.05.2014)

Industrie: Süßwaren (Deutschland)**Ursache: Plastik**

Ein Hersteller ruft eine Charge seiner Lutschdragees in der Spenderbox zurück. In einigen Kunststoffboxen sind kleine Plastikteilchen gefunden worden. Das Unternehmen weist darauf hin, dass die Verunreinigung bei einer internen Stichprobe und nicht durch Kundenreklamationen entdeckt wurde. (29.07.2014)

Handel: TK-Geflügel (Deutschland)**Ursache: Plastik**

Ein Spezialgroßhändler für Bio-Tiefkühlkost ruft Chicken-Nuggets aufgrund des Fundes von einem roten Plastikstück zurück. Das Unternehmen teilt mit, dass aufgrund entsprechender Nachforschungen davon ausgegangen werden kann, dass es sich um einen Einzelfall handelt, dennoch wird die komplette Charge vorsorglich vom Markt genommen. (29.07.2014)

Handel: Schminke (Deutschland)**Ursache: Verbotener Farbstoff**

Das europäische Schnellwarnsystems RAPEX warnt vor einem in Polen hergestellten Kosmetikstift in Deutschland-farben, in dem ein verbotener Farbstoff eingesetzt wurde und darüber hinaus sind nicht gekennzeichnete Inhaltsstoffe gefunden worden. Ende Juni mussten bereits mehrere Händler aufgrund amtlicher Untersuchungen von Fanschminke Drehschminkstifte zurückrufen. Der EU-weit verbotene Farbstoff Lackrot und eine mangelnde Kennzeichnung wurden in 31 von 42 untersuchten Fanschminken verschiedener Hersteller beanstandet. (01.08.2014)

Industrie: Babynahrung (Deutschland)**Ursache: Vitamin B2-Mangel**

Ein Hersteller von Babynahrung ruft vier Chargen seiner trinkfertigen hypoallergenen Anfangsnahrung zurück. Grund ist die Unterschreitung des angegebenen Vitamin B2-Gehalts, gesundheitliche Probleme seien in Zusammenhang mit dem betroffenen Produkt noch nicht bekannt geworden, erklärte der Unternehmer. (27.06.2014)

Handel: Babyschuhe (Deutschland)**Ursache: Chrom VI**

Ein deutsches Unternehmen für Kinderprodukte ruft erneut Krabberschuhe zurück. Betroffen ist ein in China hergestelltes Produkt, welches erhöhte Chrom VI-Werte aufweist. Ein Verbraucherportal kritisiert mangelnde Transparenz seitens des Unternehmens und gibt zu Bedenken, dass Markennamen nicht zwangsläufig für Schadstofffreiheit und Qualität stehen. (18.07.2014)

Handel: Garnelen (Deutschland)**Ursache: Geruchsbildung**

Ein Fischhändler warnt aus Gründen des vorsorglichen Verbraucherschutzes vor seinen tiefgefrorenen Cocktail-Garnelen, die sensorische Abweichungen aufweisen. Das Unternehmen gibt an, eng mit den zuständigen Behörden zusammenzuarbeiten. Bereits Mitte Juni 2014 gab es einen Rückruf für die Garnelen derselben Marke aus gleichem Grund. (22.07.2014)

Industrie: Limonade (Deutschland)**Ursache: Berstgefahr**

Durch einen Fehler in einem Grundstoff kann es zur Gärung in den Flaschen kommen. Aufgrund der entstehenden Berstgefahr ruft der Hersteller 650 Kästen der Limonade zurück. (30.07.2014)

Hersteller: Rohmilchkäse (Deutschland)**Ursache: E.Coli**

Eine französische Käserei ruft zwei Sorten Rohmilchkäse zurück. Bei Kontrollen sind Escherichia coli O26:H11 nachgewiesen worden, die von Magen-Darm-Beschwerden bis zu schweren Nieren-Komplikationen führen können. Verbraucher, die die Produkte verzehrt haben und Symptome aufweisen, werden gebeten einen Arzt zu konsultieren und auf den entsprechenden Verzehr hinzuweisen. (05.08.2014)

Anzahl Food/Feed-Marktentnahmen in Europa in 2014**0 1 9 3 6****Anzahl Non-Food-Rückrufe in Europa in 2014****0 1 1 0 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-rcc.de

Sitz der Gesellschaft: Bonn, eingetragen: AG Bonn HRB 16784

Geschäftsführer: Anselm Elles, Dr. Michael Lendle, Dr. Otto A. Strecker