

Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.
Nachhaltigkeit schaffen.

AFC

AFC Risk & Crisis Consult

Newsletter Ausgabe 6/2014
der AFC Risk & Crisis Consult GmbH.

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen des Reklamationsmanagements sind Unternehmen zunehmend mit dem „kritischen Verbraucher“ konfrontiert. Verbraucher-Beschwerden über die Qualität von Lebensmitteln gehen immer häufiger mit einer Androhung von Konsequenzen einher. Die Gefahr für die Unternehmen liegt in einer unangemessenen Veröffentlichung der Beschwerde. Dabei kann der Verbraucher mittlerweile auf eine Vielzahl von Kommunikationskanälen zurückgreifen: Entweder setzt er auf die Unterstützung von Online-Portalen, Medienvertretern und Verbraucherschutzorganisationen oder der Verbraucher nutzt eigenständig die sozialen Medien. Im Reklamationsmanagement stellt sich für Lebensmittelunternehmen daher immer wieder die Frage, welche und wie viele Informationen zur Beantwortung kritischer Anfragen sinnvoll sind und welcher Weg im Umgang mit dem kritischen Verbraucher der vermeintlich „richtige“ ist. Oftmals erhalten Verbrauchernachfragen nicht die angemessene Aufmerksamkeit. Häufig werden Fehler bei der Einschätzung der Sachlage und Bewertung der Risiken gemacht. Für den Umgang mit „kritischen Verbrauchernachfragen“ bedeutet dies herauszufinden, was die Person wirklich möchte und das Anliegen entsprechend faktenbasiert zu beantworten. Wir unterstützen Sie gerne in Ihrem Reklamationsmanagement und stehen für Fragen gerne zur Verfügung. Kontaktieren Sie uns: [esther.hill\(at\)afc.net](mailto:esther.hill(at)afc.net).



Ihr AFC-Team

Aktuelles im Überblick

Rechtstreit um Kennzeichnung des Aromastoffs Piperonal in Schokolade ist beendet

Die Stiftung gibt in einer [Erklärung](#) bekannt, dass sie das Urteil des Oberlandesgerichts München vom 9. September 2014 anerkennt und damit die gerichtliche Auseinandersetzung mit dem Schokoladenhersteller um die Kennzeichnung des Aromastoffs Piperonal in der Voll-Nuss-Schokolade nicht weiter fortsetzen wird.

BVL veröffentlicht Krisenfall-Leitfaden

Der [Leitfaden](#) beschreibt die Organisationsstruktur im Rahmen der Aufklärung lebensmittelbedingter Krankheitsausbrüche, sofern die Gesundheit der Bevölkerung gefährdet ist oder eine massive Täuschung der Verbraucher vorliegt und das BVL die Koordination auf Bundesebene übernimmt.

BfR veröffentlicht Hintergrundinformation zur Risikokommunikation

Mit dem gesetzlichen Auftrag zur Risikokommunikation und der Information der Öffentlichkeit über mögliche gesundheitliche Risiken im Bereich Lebensmittel- und Produktsicherheit berichtet das [BfR](#) über den Kommunikationsprozess und die Risikobewertung in der Praxis.

„Goldener Windbeutel“ geht an eine Baby-Trinkmahlzeit

Eine Verbraucherorganisation vergibt die Trophäe für die "dreisteste Werbelüge des Jahres". Im Rahmen der Online-Abstimmung haben sich 45,8 Prozent mit einer Rekordbeteiligung von mehr als 158.000 Stimmen für die Trinkmahlzeit entschieden. Die Organisation fordert grundsätzlich strengere Standards in Bezug auf den Zuckergehalt in Babyahrung.

Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

Umfrageergebnis: Verbraucher wünschen sich mehr Informationen auf LM-Verpackungen

Eine Verbraucherschutzorganisation kritisiert auf Basis der [Ergebnisse](#) einer von ihr beauftragten Studie die gegenwärtige Lebensmittelkennzeichnung: Es kaum möglich die Produktqualität zu bewerten, Angaben seien unverständlich und die Schrift zu klein.

Verbraucherschutzorganisation bewertet das Lebensmittelrecht

Gemäß der Organisation sind im deutschen und europäischen Lebensmittelrecht der Schutz vor Täuschung und der vorsorgende Gesundheitsschutz zentrale Grundsätze. Diese würden jedoch laut ihrer [Analyse](#) in der Praxis nur mangelhaft umgesetzt. Dem [BLL](#) erscheint das Werk als eine pauschale Diskreditierung des geltenden Rechtsrahmens.

Bundesminister Schmidt startet neue Tierschutz-Initiative

Gemäß der [Mitteilung](#) soll der Tierschutz stärker in die Mitte der Gesellschaft rücken. Für Mitte 2015 wird die Einführung der Grundlagen von Prüf- und Zulassungsverfahren für serienmäßig hergestellte Stalleinrichtungen angekündigt. In einem ersten Schritt ist dies für den Bereich der Legehennen vorgesehen. Der [Kompetenzkreis](#) Tierwohl hat seine Arbeit aufgenommen.

Übersicht zu den wesentlichen Neuerungen der LMIV

Ab dem 13. Dezember 2014 gilt die Lebensmittelinformations-Verordnung (LMIV) verbindlich in allen Mitgliedsstaaten der EU. Der BLL hat die wichtigsten Neuerungen in einer [Infografik](#) zusammengefasst. Weitere Informationen erhalten Sie [hier](#).

Drei Jahre "Lebensmittelklarheit"

Das BMEL zieht weiterhin eine positive [Bilanz](#) in Bezug auf das Onlineportal. Der [BLL](#) fordert, dass der Fokus des Portals auf einer sachlichen Verbraucheraufklärung liegen sollte.

BVL stellt Stoffliste für Pflanzen und Pflanzenteile vor

Mit Hilfe der 170-seitigen [Stoffliste](#) soll die Einstufung von Pflanzen und Pflanzenteilen als Zutaten in Lebensmitteln und deren Abgrenzung von Arzneimitteln erleichtert werden.

TTIP-Bürgerinitiative wird von der EU-Kommission abgelehnt

Die Registrierung einer [Europäischen Bürgerinitiative](#) gegen das Freihandelsabkommen TTIP (USA) und CETA (Kanada) hat die EU-Kommission Mitte September aus formellen Gründen abgelehnt. Darauf reagierte die Initiative mit einer Klage gegen den Ablehnungsbescheid vor dem Europäischen Gerichtshof. Weiterhin wurde angekündigt als selbstorganisierte Europäische Bürgerinitiative gegen TTIP und CETA Anfang Oktober europaweit anzutreten.

TTIP ist Schwerpunktthema von Verbraucherschutzministerkonferenz

Im Rahmen des parlamentarischen Abends zum Transatlantischen Freihandelsabkommen Ende September, gab der Vorsitzende der [Verbraucherschutzministerkonferenz](#) bekannt, dass das Vorsitzland TTIP in den Mittelpunkt seiner Arbeit stellt. Den Verhandlungen wird offen gegenüber gestanden, aber es ist kein Abkommen um jeden Preis gewollt. Dabei seien die Wahrung der nationalen Standards und ein offenes und demokratisches Verfahren wichtig.

Diskussion um die Erhebung neuer Gebühren für Lebensmittelkontrollen

Laut [Positionspapier](#) des Bundesverbandes der Lebensmittelkontrolleure (BVLK) trägt die Einführung von Gebühren für Routinekontrollen nicht zur Verbesserung der Lebensmittelsicherheit bei.

Brucellose ist selten geworden, aber es gibt Hochrisikogebiete

Im Rahmen der internationalen [Konferenz](#) im BfR wurden der aktuelle Forschungsstand und neue Erkenntnisse diskutiert.

Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

BfR veröffentlicht Fragen und Antworten zu primären aromatischen Aminen

Das BfR beantwortet [Fragen](#) zu den primären aromatischen Aminen (paA) in Druckfarben für Papierservietten und Lebensmittelverpackungen und empfiehlt, den Grenzwert für den Übergang der als krebserzeugend eingestuft paA zu überprüfen.

Umweltorganisation startet Anti-Gentechnik-Wettbewerb gegen Fast Food Konzern

Aufgrund des Einsatzes von Gentechnik in der Fleischproduktion für eine internationale Restaurantkette startet die Umweltschutzorganisation als Ausdruck des Protestes einen öffentlichen Designwettbewerb. Kreative Personen werden auf der [Website](#) dazu aufgerufen, ein zentrales Kampagnenmotiv zu entwerfen.

Fast-Food-Kette wird aus dem Schulunterricht verbannt

Nach Protesten und Unterschriftenaktionen, vor allem von Eltern, hat die [Stiftung Verbraucherschutz](#) die Zusammenarbeit mit der Restaurant-Kette bei der Bildungsarbeit in Schulen beendet.

Veranstaltungen

Behr´s-Seminar "Fisch - Alles was Rechts ist" am 17. November 2014 in Köln

Im Rahmen dieses Fachseminars wird Janina Bethscheider, Consultant der AFC Risk & Crisis Consult, zum Thema Nachhaltigkeit und Lieferantenmanagement in der "Fisch-Kette" referieren. Das Programm und die Anmeldung finden Sie [hier](#).

2. Fresenius-Tagung "FOOD COMPLIANCE" am 26./27. November in Dortmund

„Lebensmittelunternehmen im Spannungsfeld von legal und legitim“, unter diesem Motto steht die diesjährige Fachtagung mit Intensiv-Workshops, welche von der Akademie Fresenius gemeinsam mit Dr. Markus Grube (KWG Rechtsanwälte) und Dr. Michael Lendle (AFC Risk & Crisis Consult) organisiert wird. Die Agenda und Anmeldung finden Sie [hier](#).

Veröffentlichung

Audiobeitrag: Verbraucher wollen wissen, wo ihr Essen herkommt

Experten aus Wirtschaft, Verbraucherschutz und Politik diskutierten über die Qualität der Kennzeichnung am Lebensmittelmarkt und das ideale Etikett. Hören Sie unter anderem [O-Töne](#) von Dr. Maria Flachsbarth, Parlamentarische Staatssekretärin beim BMEL, Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) und Dr. Michael Lendle, Geschäftsführer der AFC Risk & Crisis Consult. Welche Informationen Verbraucher auf der Vorderseite einer Lebensmittelverpackung erwarten, zeigt eine aktuelle Befragung von 1.500 Konsumenten, die ebenfalls in dem [Beitrag](#) thematisiert wird.

Listerien in dänischen Wurstwaren mit Todesfolge

Vorfall: Nach dem Verzehr von kontaminierten Wurstwaren starben offenbar zwölf Dänen an einer Listerien-Infektion. Seit Mitte August wird in den deutschen Medien über den Vorfall berichtet. Das betroffene Fleisch wurde auch nach Norddeutschland geliefert.

Hintergrund: Zwölf Dänen starben seit September 2013 an den Folgen einer Listerien-Infektion, insgesamt 20 Personen hatten sich mit den Bakterien angesteckt, die in Wurstwaren gefunden wurden. Die gleichen Bakterien sind in einer Charge einer dänischen Schweinebauch-Spezialität eines Fleischproduzenten identifiziert worden. Darüber hinaus sind weitere Produkte wie Salami, Frankfurter und Lammrouladen durch die Benutzung der gleichen Schneidemaschine kontaminiert worden. Alle betroffenen Produkte wurden zurückgerufen. Den Medien zufolge hatte der Hersteller zuvor bereits zweimal Produkte wegen einer Listerien-Kontamination zurückziehen müssen. Über den deutsch-dänischen Grenzhandel sind die Fleischwaren auch nach Schleswig-Holstein geliefert worden. Das Landwirtschaftsministerium in Kiel sei über eine Schnellmeldung informiert worden, es liegen in Deutschland bisher aber keine Informationen über mögliche Erkrankungen im Zusammenhang mit den betroffenen Lebensmitteln vor.

Folgen: Der Betrieb des dänischen Fleischproduzenten wurde von den zuständigen Behörden geschlossen. Wissenschaftler vermuten, dass möglicherweise mehr Menschen betroffen sein könnten als bisher bekannt und untersuchen weitere Proben. Das deutsche Gesundheitsministerium hat Krankenhäuser informiert und für einschlägige Symptome einer Listerieninfektion sensibilisiert.

Rückruf in China von Babynahrung mit erhöhten Bleiwerten

Vorfall: Die Medien berichten seit Mitte August, dass ein amerikanischer Lebensmittelkonzern in China Getreidebrei für Kleinkinder aufgrund überhöhter Bleiwerte aus den Regalen genommen hat. Die Aufsichtsbehörden hätten eine Verunreinigung festgestellt. Daraufhin seien vorsorglich auch Getreideflocken im Osten des Landes zurückgerufen worden.

Hintergrund: Nach Angaben der chinesischen Aufseher vor Ort sind rund 1.500 Packungen betroffen, die in mehreren Geschäften verkauft wurden. Das Unternehmen gab bekannt, dass eine Belastung des Sojapulvers eines Zulieferers Ursache des Vorfalls ist. In China greifen viele Eltern aus Gründen der Lebensmittelsicherheit gerne zu Produkten ausländischer Hersteller. Die heimischen Felder und die Luft sind stark verschmutzt, so dass viele Eltern fürchten, dass die in China hergestellten Produkte mit Schadstoffen belastet sind. Im Jahr 2008 starben in China mindestens sechs Kleinkinder und rund 300.000 weitere erkrankten, weil sie mit Melamin gestrecktes Milchpulver verzehrt hatten.

Folgen: Durch diesen Vorfall könnte nun auch das Image der importierten Produkte in China leiden. Der amerikanische Konzern kündigte nun schärfere Kontrollen für seine Zulieferer in die Volksrepublik an. Eine zu hohe Blei-Konzentration kann die körperliche und geistige Entwicklung von Kindern schädigen und sogar zum Tod führen.

Deutsche Fischfirma wird in Zusammenhang mit Walfang gebracht

Vorfall: Mit einer verfälschten Version des Firmenlogos kennzeichneten Umweltschützer Produkte einer Fischmanufaktur, um auf die vermeintliche Zusammenarbeit des Unternehmens mit Walfängern aufmerksam zu machen.

Hintergrund: Die Aktivisten kennzeichneten Produkte in Handelsketten-Filialen zeitgleich in 23 Städten mit einem Aufkleber, der einen harpunierten Wal sowie einen Schriftzug mit Hinweis auf Geschäfte mit Walfängern zeigt. Grund für den Protest seien Handelsbeziehungen eines großen deutschen Fischhändlers, der unter anderem Rotbarsch von einer isländischen Fischfirma bezieht, die eng mit Islands Walfangindustrie verwoben sei. Zuvor hätten sich zahlreiche Verbraucher bereits mit ihrem Protest an das betroffene Unternehmen gewandt. Laut Umweltschutzorganisation finanziere die deutsche Firma die Jagd auf bedrohte Wale mit und fordert sie daher auf, sich von seinem zweifelhaften Geschäftspartner zu trennen. Die Fischmanufaktur hat sich in einer umfangreichen Stellungnahme vom Walfang distanziert.

Folgen: Auf die Reaktion des Unternehmens wandelten die Umweltschützer die Forderung ab: "Keine Geschäfte mit Walfängern, auch nicht indirekt!" Die Umweltorganisation beharrt weiterhin darauf, dass die Verantwortlichen des Fischunternehmens den Walfang kofinanzieren und trotz des erhaltenen Nachhaltigkeitspreises ihrer Verantwortung beim Artenschutz nicht gerecht werden. Der Bundesernährungsminister appelliert im Rahmen einer [Pressemitteilung](#) an die isländische Regierung, die Jagd auf Wale einzustellen und sich an das seit 1986 geltende internationale Walfangmoratorium zu halten.

Aktuelle Warenrückrufe im Überblick

Handel: Fisch (Deutschland)

Ursache: Nitrofurant

Ein deutscher Lebensmittelhändler ruft eine Charge tiefgefrorenen, ostasiatischen Kiemenschlitzaal zurück. In diesem wurde die verbotene Substanz Nitrofurant nachgewiesen. (08.08.2014)

Industrie: Milchgetränke (Deutschland)

Ursache: Bakterien

Ein Lebensmittelkonzern ruft mehrere Sorten seiner Milchgetränke aufgrund eines Fundes des Bacillus Bakteriums zurück. Nach zwei Tagen wird der Rückruf des Markenproduktes auf zwei Sorten des Milchgetränkes beschränkt. (15.08.2014)

Handel: Bambus (Deutschland)

Ursache: Glasscherben

Zwei Unternehmen rufen als Inverkehrbringer drei Bambus-Produkte im Glas zurück. Bei Routine- und weiterführenden Kontrollen sind Glasscherben in einzelnen Gläsern eines MHDs gefunden worden. Die Artikel wurden bundesweit im LEH ausgeliefert. Bislang kam es zu keinen Reklamationen. (25.08.2014)

Handel: Fingerfarben (Deutschland)

Ursache: Formaldehyd

Es werden mehrere Chargen von auch in Deutschland vertriebenen Kinderfarben zurückgerufen. Grund dafür ist der Fund von Formaldehyd. Formaldehyd kann Allergien, Haut-, Atemwegs- oder Augenreizungen verursachen. (05.09.2014)

Handel: Nudeln (Deutschland)

Ursache: Deklaration

Eine Möbelhauskette ruft zwei Sorten Nudeln zurück. Diese könnten Soja enthalten, welches auf dem Etikett nicht angegeben ist. Kunden, die allergisch auf Soja reagieren, sollten das Produkt nicht verzehren. Als Vorsichtsmaßnahme werden die Nudeln mit allen Datumsstempeln zurückgerufen und der Kaufpreis ohne Bon erstattet. (01.10.2014)

Handel: Mehlmischung (Deutschland)

Ursache: Aluminium

Zwei Lebensmittelimporteure rufen vier Sorten Fertigmehlmischungen aus Vietnam zurück. In diesen wurden stark überhöhte Aluminiumgehalte von bis zu 1.670 mg/kg festgestellt. Der TWI liegt bei 1 mg/kg Körpergewicht. (11.08.2014)

Handel: Schuhe (Deutschland)

Ursache: Chrom VI

Ein Schuhhändler ruft Damen-Ballerinas aufgrund einer Überschreitung des Grenzwertes für Chrom VI zurück. Laut eines Online-Portals werden die Schuhe bundesweit verkauft, sind auch online erhältlich und fallen immer wieder durch Schadstoffbelastung auf. Das Portal bemängelt die Verbraucherinformation des betroffenen Unternehmens. (19.08.2014)

Handel: Fertigsalate (Frankreich)

Ursache: Listerien

Zwei französische Supermarktketten warnen vor dem Verzehr von zwölf verschiedenen Fertigsalaten eines Herstellers ihrer Eigenmarke. Einige Tage später warnen auch die belgischen Behörden und eine weitere Einzelhandelskette vor dem Verzehr zweier weiterer Chargen der Salate. Grund war jeweils der Nachweis von Listerien. (05.09.2014).

Industrie: Fertigsalate (Deutschland)

Ursache: Deklaration

Während einer Produktionsumstellung zweier Salate mit verschiedenen Dressings, vergaß ein Hersteller ein entsprechendes Etikett zu wechseln. Dadurch ist die Zutat Hühnereigelb nicht deklariert, was den Hersteller aufgrund einer Gefahr für Ei-Allergiker zum Rückruf des Produktes veranlasst. (19.09.2014)

Industrie: Käse (Deutschland)

Ursache: Salmonellen

Ein Käsehersteller und lokaler Direktvermarkter ruft eine Charge seines Käses aufgrund eines Fundes von Salmonellen zurück. (24.09.2014)

Anzahl Food/Feed-Marktentnahmen in Europa in 2014

0 2 3 5 9

Anzahl Non-Food-Rückrufe in Europa in 2014

0 1 4 6 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