

Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC Risk & Crisis Consult

Sehr geehrte Damen und Herren, anbei erhalten Sie den aktuellen Newsletter Ausgabe 4/2010 der AFC Risk & Crisis Consult GmbH.

en aktuellen Newsletter Ausgabe 4/2010

RAPEX erleichtert Meldeverfahren

Im April 2010 hat die Generaldirektion Gesundheit und Verbraucher der EU Kommission den Jahresbericht des Rapid Exchange of Information Systems (RAPEX) für das Jahr 2009 veröffentlicht. Über das EU-Schnellwarnsystem werden Informationen aus den Mitgliedsstaaten über unsichere Verbrauchsgüter (ausgenommen Lebensmittel und pharmazeutische Produkte) ausgetauscht. Insgesamt sind im Berichtsjahr 2009 1.993 Meldungen eingegangen, im Vergleich zum Vorjahr sprich das in einem Anstieg von 7 %. Dieser Aufwärtstrend ist u. a. auf die verbesserte Leistungsfähigkeit, basierend auf einer wirksameren Marktüberwachung der Mitgliedsstaaten und einer stärkeren Zusammenarbeit mit Drittländern, zurückzuführen. Die Vernetzungs- und Schulungsaufgaben, welche von der Europäischen Kommission organisiert und koordiniert wurden, haben eine Änderung in der Wahrnehmung der Produktsicherheit hervorgerufen. Europäische Unternehmen nehmen die Verantwortungen ernst und ziehen potenziell unsichere Produkte bereitwillig vom Markt zurück. Dieser Effekt wird seit Mai 2009 positiv durch ein neues Online-System unterstützt, das für Hersteller und Händler den Meldevorgang von unsicheren Endprodukten vereinfacht. Das System „Business Application“ ermöglicht das Herunterladen des Meldeformulars und die Übermittlung von Informationen über gefährliche Produkte auf eine zentrale Datenbank, auf welche alle zuständigen Behörden der Mitgliedsländer Zugriff haben. Alle betroffenen Länder werden gleichzeitig informiert. Dies ermöglicht somit ein sofortiges Handeln ohne Zeitverlust. Zugang zu dieser Datenbank haben alle zuständigen nationalen Behörden, nicht jedoch Unternehmen und Verbraucher. Ersten Einschätzungen zufolge hat sich die „Business Application“ als vielversprechend erwiesen. Durch die Vereinfachung und Modernisierung des RAPEX-Netzwerks konnte die Zusammenarbeit sowohl zwischen Unternehmen und Behörden als auch zwischen den Behörden untereinander auf nationaler und internationaler Ebene gestärkt werden.



RAPEX

Ergebnisse der EU-Marktstudie zur Spielzeugsicherheit nicht zufriedenstellend

Seit der Umsetzung der Richtlinien zur allgemeinen Produktsicherheit in Europa nehmen Meldungen im RAPEX-System stetig zu. Die Auswertung der Jahresberichte des europäischen Schnellwarnsystems für (potenziell) gefährliche Verbrauchsgüter zeigt die höchste Anzahl an Warnmeldungen in der Kategorie „Spielzeug“ auf. Im Jahr 2009 konnten 28 % der gemeldeten unsicheren Produkte auf diese Kategorie zurückgeführt werden. Aufgrund der Ergebnisse der letzten Jahre haben die Marktüberwachungsbehörden in dreizehn Ländern eine Studie zur „Sicherheit von Spielzeug“ durchgeführt. In dieser Studie erfolgte im Jahr 2009 eine Überprüfung von 14.000 Spielzeugartikeln auf die Übereinstimmung mit bestehenden Sicherheitsvorschriften. Insgesamt fand eine Untersuchung von 803 Produkten in Laboren statt: 576 Proben wurden auf die mechanische Sicherheit und 227 Proben auf den Schwermetallgehalt hin geprüft. Die Ergebnisse zeigen, dass rund 8 % der untersuchten Proben einen erhöhten Schwermetallgehalt aufwiesen und ca. 35 % die mechanische Prüfung nicht bestanden. Als Reaktion auf diese Ergebnisse wurden die unsicheren Produkte als Warnmeldungen in das Schnellwarnsystem eingestellt und die nationalen Behörden ergriffen unmittelbare Maßnahmen. Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse der beteiligten Mitgliedsstaaten werden die nationalen Behörden verstärkt auf die Einhaltung der Vorschriften achten und Wirtschaftsakteure und Endverbraucher besser informieren.

Internet-Foren stellen Unternehmen vor neue Herausforderungen

Internet und Diskussionsforen sind im Medienalltag so fest verankert, dass sie für viele Unternehmen zu einem wichtigen Element ihrer Marketingstrategien avanciert sind. Nach Angaben des statistischen Bundesamtes nutzen 70 % der Bevölkerung das Internet. 34 % tauschen Informationen über Foren oder sogenannte Blogs aus, wobei hier der Anteil der jüngeren Generation weitaus höher liegt. Zu fast jedem Thema können interessierte Nutzer in den unterschiedlichsten Diskussionsforen ihre Meinung äußern. Einerseits können sich Unternehmen durch ein eigenes Foren-Angebot bzw. die Beteiligung an solchen als serviceorientiert profilieren, andererseits sollten ihnen die Risiken dieses wenig kontrollierbaren Mediums bewusst sein. Ein aktuelles Beispiel zeigt, wie Eltern in einem Blog den Rückruf von Windeln einer international bekannten Marke fordern. Die neue Windel-Variante rufe angeblich Hautausschläge und Verätzungen bei Babys und Kleinkindern hervor. Das neue Produkt wird bereits in den USA und Kanada vertrieben, die Einführung auf den deutschen Markt erfolgt nach Konzernangaben ab Sommer dieses Jahres. Aufgrund der Verbraucherbeschwerden werden seit Anfang Mai die Windeln von den US-Verbraucherschutzbehörden auf Hautverträglichkeit geprüft. Zwischenzeitlich reichten Eltern Klage gegen den Konsumgüterhersteller ein. Der Großkonzern streitet die Vorwürfe ab und stellt in einer Pressemitteilung klar, dass er sich der Verbreitung von falschen und irreführenden Informationen ausgesetzt sieht. Nach Ansicht der öffentlichen Meinung in Medien und Foren habe das Unternehmen demnach seine Kunden praktisch als „Lügner“ dargestellt. Dies löste nicht nur bei den betroffenen Eltern Verärgerung aus, sondern führte zu einer weiteren Ausbreitung im Netz. Selbst in Deutschland wird in den Medien von einem „offenen Krieg“ zwischen Marke und Kunden gesprochen, was sich auf die bevorstehende Markteinführung negativ

auswirken könnte. Da sich Meinungen über Blogs schnell und weltweit ausbreiten können, müssen sich Unternehmen mit diesem Risikopotenzial auseinandersetzen, um Schaden von ihrer Marke abzuwenden. Dabei sind Marken, die sensible Verbrauchergruppen ansprechen, stärker betroffen. Daher gilt es, das unternehmerische Risikoder negativen Informationsverbreitung durch Blogger zu analysieren und Strategien im Vorfeld zu entwickeln.

Den richtigen Umgang mit der Behörde trainieren: Intensiv-Seminar am 17. Juni 2010, Bonn

In dem dritten Intensiv-Seminar zur Krisenprävention geht es um den Umgang mit Behörden. In einem kleinen Teilnehmerkreis werden die Voraussetzungen für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Behördenvertretern erarbeitet. Das Seminar findet am 17.06.2010 von 14.00-17.30 Uhr statt. Nähere Informationen und die Anmeldung können dem Flyer entnommen werden.

1. Ernährungs Gipfel vom 25.-26. August 2010, Frankfurt a.M.

Der neue Jahreskongress für Lebensmittel, Recht und Risk Management in der Ernährungsbranche wird von The Conference Group und der Lebensmittel Zeitung mit Unterstützung der AFC Risk & Crisis Consult veranstaltet. Im Fokus steht die rechtliche Beurteilung neuartiger Lebensmittel und Nahrungsergänzungsmittel wie Novel Food, Functional Food und Wellness Food. Des Weiteren erhalten die Teilnehmer einen umfassenden Überblick über neueste Trends und Entwicklungen, um im eigenen Unternehmen Risiken frühzeitig zu identifizieren, analysieren und eliminieren zu können. Vorsitz und Moderation des Ernährungs Gipfels übernimmt Dr. Michael Lendle, Geschäftsführer der AFC Risk & Crisis Consult. Ferner hält er am 2. Kongresstag einen Vortrag zum Thema "Risikoprävention und Krisenmanagement – Herausforderungen für Industrie und Handel". Weitere Details und die Anmeldung finden Sie im Programm. Weitere Veranstaltungen finden Sie auf der AFC-Homepage.

Was macht eigentlich...Dioxin in Eiern?

Obwohl die Dioxinbelastung des Menschen aufgrund technischer und rechtlicher Änderungen seit den 80er Jahren stark zurückgegangen ist, sind Dioxine noch immer allgegenwärtig. Aufgrund der Toxizität und krebserzeugenden Wirkung haben Dioxine in der öffentlichen Diskussion bis heute nicht an Brisanz verloren. Aktuell stehendioxinbelastete Bio-Eier im Fokus der Öffentlichkeit. Nachdem das Bayerische Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit erhöhte Dioxinwerte nachgewiesen hatte, nahm ein Lebensmittel-discounter aus Gründen des gesundheitlichen Verbraucherschutzes bundesweit Bio-Eier aus seinem Sortiment. Ursache soll mit Dioxin verunreinigtes Futtermittel gewesen sein, welches u. a. an Betriebe in Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen und Sachsen-Anhalt geliefert wurde. In einer Stellungnahme schreibt das Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR), dass zwar vom kurzfristigen Konsum der Eier keine akute Gesundheitsgefahr ausgeht, die Belastung mit Dioxinen aber so weit wie möglich zu minimieren ist.

Fallstudien

Glassplitter in löslichem Kaffee gefunden

Vorfall: Ein Lebensmittelkonzern teilt in einer Pressemitteilung vom 20. Mai 2010 mit, dass vorsorglich alle 100g Gläser eines löslichen Espressopulvers zurückgerufen werden. Neben Deutschlands sind auch weitere EU-Länder von dem Rückruf betroffen, dort werden zum Teil noch andere Kaffeesorten vom Markt genommen.

Hintergrund: Laut Hersteller sind Absplitterungen, die aus dem Glas in das Produkt gelangen könnten, der Grund für den Rückruf. Nach ersten Vermutungen sind die Splitterungen auf Transporteinflüsse zurückzuführen. Durch die Beschichtung der Gläser mit Kunststofffolie sind die Splitterstellen kaum erkennbar. Daher wurden Verbraucher empfohlen, alle betroffenen Espresso-Gläser zurückzubringen. Der Produktrückruf wurde zeitnah auf der Homepage des Unternehmens kommuniziert, was in verschiedenen Verbraucherforen grundsätzlich als transparent und verbraucherfreundlich aufgenommen wurde. Als Kritikpunkt wurde geäußert, dass es dem Lebensmittelkonzern nicht möglich sei, einzelne Chargen einzugrenzen.

Folgen: Glassplitter können in Abhängigkeit von Größe und Beschaffenheit zu Schnittwunden in Mundhöhle, Speiseröhre sowie zu Verletzungen des Magen- und Darmtrakts führen.

Hofkäse ruft alle Käse-Sorten zurück

Vorfall: Nachdem eine Hofkäseerei aus Nordrhein-Westfalen zu nächst drei Käsesorten aufgrund einer Verunreinigung mit Coli-Bakterien vom Markt genommen hatte, wurden am 31. Mai 2010 alle Käsesorten aller Mindesthaltbarkeitsdaten zurückgerufen. Der Verzehr der Produkte kann zu Übelkeit, Erbrechen und leichten, wässrigen Durchfällen führen.

Hintergrund: Nachdem das Veterinäramt in einer Stichprobe eine Verunreinigung festgestellt hatte, wurde daraufhin der gesamte Käse-Bestand untersucht. Die Käseerei konnte die mikrobiologische Belastung nicht auf bestimmte Chargen festlegen. Aufgrund eines technischen Defekts der Pasteurierungsanlage konnten die in der Rohmilch enthaltenen Darmbakterien, in das Produkt übergehen. Betroffen ist der Produktionszeitraum seit Anfang des Jahres. Der Käse ist nicht über große Einzelhandelsketten vertrieben worden, sondern über kleine Verkaufsstellen, die auf der Internetseite der Behörde einsehbar sind.

Folgen: Nach Aussage der Käseerei, kann der Umfang der Marktentnahmen noch nicht abgeschätzt werden, ebenso wenig das Ausmaß des wirtschaftlichen Schadens. Einem Imageverlust will das Unternehmen mit transparenter Öffentlichkeitsarbeit entgegenwirken. Ferner teilt der Inhaber mit, dass der Fehler behoben sei und die Produktion bald wieder aufgenommen werde.

Verbraucherinformation für Personen mit Glutenunverträglichkeit

Vorfall: Auf einem 0,75 Liter-Gläse eines Brottrunks ist die Kennzeichnung aufgebracht, dass dieses Produkt bei einem bestimmten Mischungsverhältnis für Menschen mit Glutenunverträglichkeit geeignet ist. Aufgrund aktueller Analyseergebnisse können dies aber nicht mehr gewährleistet werden, teilt der Hersteller am 04. Juni 2011 mit und bittet betroffene Personen sich den Kaufpreiserstattenzulassen.

Hintergrund: Der Produzent des Getränke weist darauf hin, dass das Produktsicherheitsgesetz und von Menschen, die Gluten vertragen, verzehrt werden können. Menschen, die an Zöliakie oder

Glutenunverträglichkeit leiden, wird vom Verzehr ab
glutenhaltiges Getreide zur Herstellung des Produkt
Mischungsverhältnisses mit Apfelsaft und Wasser ist
Unternehmenssicht sich nach eigenen Angaben aufgrun
betroffenen Personengruppe zurechnen. Infor
Folgen: Zöliakie ist eine chronische Erkrankung des Dünnda
rms, die auf einer Lebenslangen
Unverträglichkeit gegenüber dem Klebereiweiß Gluten
beruht. Gluten kommt v.a. in den Getreidearten
Weizen, Dinkel, Roggen, Gerste und Hafer vor. Bei Z
öliakie-Betroffenen führt die Zufuhr von Gluten zu
einer Entzündung in der Darmschleimhaut, sodass im
Lauf der Erkrankung Nährstoffdefizite auftreten,
die u.a. zu Eisenmangel, Gelenkentzündungen, Atemw
egsinfektesowie Müdigkeit oder Depressionen
führen können. Einige Menschen zeigen beim Verzehr
größerer Mengen glutenhaltiger Lebensmittel nurr
leichte Symptome in Form von Bauchschmerzen und Ver
stopfung. Andere Betroffene reagieren selbst auf
geringste Spuren von Gluten mit einer schweren Symp
tomatik.

geraten. Anhand der Zutatenliste ist erkennbar, dass
es verwendet wird. Trotz des empfohlenen
der Gluten-Gehalt abernicht gering genug. Das
s
der besonderen Verantwortung gegenüber der
mation veranlasst.
rms, die auf einer Lebenslangen
beruht. Gluten kommt v.a. in den Getreidearten
öliakie-Betroffenen führt die Zufuhr von Gluten zu
Lauf der Erkrankung Nährstoffdefizite auftreten,
egsinfektesowie Müdigkeit oder Depressionen
größerer Mengen glutenhaltiger Lebensmittel nurr
stopfung. Andere Betroffene reagieren selbst auf
tomatik.

Textil-Discounter ruft Bio-Pantolett zurück

Vorfall: Eine Textil-Discounter Kette ruft am 04. Mai 2010 Bio-Damen-Pantolett eines deutschen
Herstellers zurück. Grund dafür ist eine erhöhte Ge
halt des Biozids Dimenthylfumarat (DMF), welches für
Lederwaren zum Schutz vor Schimmelpilz befalleinges
etzt wird und innerhalb der EU verboten ist.

Hintergrund: Das Handelsunternehmen teilte einer Pressemitteilung mit, dass trotz aller
Qualitätssicherungsmaßnahmen beim Produkt der Ge
halten DMF erhöht sein kann und dass bei
empfindlichen Verbrauchern Hautreizungen nicht aus
geschlossen sind. Die betroffenen Produkte können
gegen Erstattung des Kaufpreises bei den Verkaufsst
ellen zurück gegeben werden. Die Firma zeigt nach
eigenen Angaben mit dieser freiwilligen Maßnahme, d
ass das Unternehmen dem Verbraucherschutz
höchsten Stellenwert beimisst und unternehmenseigen
e Sicherungssysteme funktionieren. Das
Handelsunternehmen hatte bereits im vergangenen Jah
reine Vielzahl von Produktrückrufen zu
verzeichnen, dies schau im laufenden Jahr kontinuierlich fortsetzen.

Folgen: Durch die mediale Aufarbeitung zahlreicher Rückruf
e geriet das Unternehmen in die Negativ-
Schlagzeilen. Nach Angaben von Verbraucherschutzorg
anisationen und Medienberichten ermittelt die
Staatsanwaltschaft wegen des Verdachts auf strafbar
e Unregelmäßigkeit gegen Verantwortliche des
Textil-Discounters.

Aktuelle Rückrufe

Industrie: Schlagsahne (Deutschland)

Ursache: Bakterieller Verderb

Ein Molkereiproduzent ruft mehrere Chargen
Schlagsahne zurück, die aufgrund eines
bakteriellen Verderbs sensorische Veränderungen
aufweisen. Verbraucher werden gebeten, das
Produkt nicht zu verzehren und sofort zu
vernichten. Von dem Produkt geht laut Hersteller
keine Gesundheitsgefahr aus. Betroffenen
Verbrauchern steht eine Service-Hotline zur
Verfügung und der Kaufpreis wird ihnen
zurückerstattet. (03.05.2010)

Handel: Shrimps (Österreich)

Ursache: Salmonellen

Ein Handelsunternehmen ruft Shrimps in
verschiedenen Verpackungseinheiten zurück. Bei
einer Routineuntersuchung wurden Salmonellen
in einer Charge nachgewiesen. Das Unternehmen
warnt ausdrücklich vor dem Verzehr des
Produktes. Symptome für eine Vergiftung mit
Salmonellen können plötzlich auftretende
Übelkeit, Erbrechen, Kopfschmerzen und
Durchfall sein. (03.05.2010)

Industrie: Forellenfilet (Österreich)

Ursache: Listerien

Ein österreichischer Hersteller warnt vor
geräuchertem Forellenfilet aufgrund einer
Listerien-Kontamination. Der Hersteller versichert,
dass es sich um einen Einzelfall handelt und
sämtliche Produkte der Qualitätssicherung
unterzogen werden. Listerien können
insbesondere bei Schwangeren, älteren und
immungeschwächten Menschen schwere
Infektionskrankheiten auslösen, dies sich durch
grippeähnliche Symptome äußern. (06.05.2010)

Handel: Holzpuzzle (Slowakei)

Ursache: Erstickungsgefahr

Die slowakische Behörde hat den Rückruf eines
Holzpuzzles, in Form einer Uhr mit
herausnehmbaren Zahlen, angeordnet. Es
besteht die Möglichkeit, dass Kinder die nicht
richtig entfernten Verpackungsreste verschlucken
und daran ersticken könnten. Für das seit 2003
vertriebene Produkt veranlasst das deutsche
Unternehmen eine erneute Prüfung durch ein
unabhängiges Institut. (07.05.2010)

Handel: Faschingskostüm (Deutschland)

Ursache: Azofarbstoffe

Eine Lebensmitteleinzelhandelskette ruft im
Auftrag des Herstellers Faschingskostüme für
Kinder aufgrund einer Belastung mit
Azofarbstoffen zurück. Der Grenzwert von 30
mg/kg wird mit 516 mg/kg überschritten. Von
Azofarbstoffen geht ein krebs erzeugendes und
allergenes Risiko aus. (14.05.2010)

Handel: Schal (Deutschland)

Ursache: Benzidin

Für einen in Indien hergestellten Schal haben
deutsche Behörden die Rücknahme vom Markt
angeordnet. Das Produkt hat den Grenzwert (30
mg/g) von Benzidin mehrmals das dreifache
überschritten. Benzidin ist ein krebs erzeugender
Stoff, der durch die Haut und durch Einatmen
aufgenommen wird. Benzidin kann bei
langjähriger Exposition zu Anämien und
Blasentumoren führen. (14.05.2010)

Handel: Salben (Litauen)

Ursache: Konservierungsmittel

Die Rücknahme von Teebaum- und
Schwarzkümmel-Salbe eines deutschen
Naturkosmetik-Herstellers wurde von den
litauischen Behörden angeordnet. Die Salben
beeinhaltend nicht zugelassenen
Konservierungsstoff Methyl dibromo Glutaronitril,

Handel: Schafskäse-Antipasti (Österreich)

Ursache: Listerien

Eine Discounter-Kette ruft in Österreich und in der
Schweiz drei Sorten von Schafskäse-Antipasti
zurück. Parallel dazu hold der österreichische
Hersteller seine Eigenmarken mehreren
Verpackungsgrößen vom Markt. In einzelnen
Produktproben der Käse wurde eine erhöhte

der Auslöser von Allergien und Kontaktdermatitis sein kann. (28.05.2010)

Industrie: Babyplüsch-Mobile (Deutschland)

Ursache: Erstickungsgefahr

Ein Hersteller von Baby-Windeln ruft seine Aktionszugabe zurück; Kinder könnten Einzelteile des Mobiles ablösen und verschlucken. Das Unternehmen bittet um Zusendung des Spielzeugs gegen Erhalteins eines Einkaufsgutscheins. (02.06.2010)

Gehalt an Listeria monocytogenes festgestellt. Listerien können bei Risikogruppen wie Schwangeren, Älteren und Immungeschwächten Personen Infektionskrankheiten auslösen. Betroffene Produkte können unter Erstattung des Kaufpreises zurückgegeben werden. (31.05.2010)

Handel: Puten-Zwiebelmettwurst (Deutschland)

Ursache: Listerien

Eine Handels-Kette ruft mit Listerien verunreinigte Zwiebel-Putenmettwurst zurück. Betroffen ist die 150g-Verpackung und eine Chargen-Nummer mit unterschiedlichen Mindesthaltbarkeitsdaten. (07.06.2010)

**Anzahl Lebensmittel-Rückrufe
in Europa in 2010**

0 1 3 8 4

**Anzahl Non-Food-Rückrufe
in Europa in 2010**

0 0 8 7 8

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 H RB 16784
Geschäftsführer: Anselm Elles, Dr. Michael Lendle, Dr. Otto A. Strecker, Hans-Dieter Weschke

Wenn Sie diesen Newsletter nicht mehr zugestellt haben möchten, klicken Sie hier [_____](#).