

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.

AFC

AFC Risk & Crisis Consult

Newsletter Ausgabe 7/2013  
der AFC Risk & Crisis Consult GmbH.

## Sehr geehrte Damen und Herren,

ob Babynahrung, Molkereiprodukte oder Backwaren, die Folgen aktueller Warenrückrufe werden uns fast täglich vor Augen geführt: Neben finanziellen Einbußen wie Rückrufkosten, Umsatz- und Wachstumsrückgänge sind Unternehmen einer zunehmenden öffentlichen Diskussion ausgesetzt, die nicht selten zu Reputationsverlusten führen kann. Folgeschäden von Krisenfällen können vermindert werden – vorausgesetzt Sie sind vorbereitet! Aus unserer Beratungserfahrung wissen wir, dass wesentliche Elemente, die ein Krisenmanagement-System ausmachen, in vielen Unternehmen nur rudimentär vorhanden sind oder zu wenig genutzt werden. Wie sieht es in Ihrem Unternehmen aus? Ist Ihr Krisenmanagementsystem effektiv und effizient? Trainieren Sie regelmäßig den Ernstfall? Verfügen Sie über ein „gelebtes“ Kommunikationskonzept? Nutzen Sie Risiko- und Frühwarnsysteme? Schützen Sie sich vor Compliance-Verstößen? Überdenken Sie einfach mal kritisch Ihr System!



Ihr AFC-Team

## Aktuelles im Überblick

### Lebensmittelüberwachung 2012 - bei jedem vierten Betrieb Verstöße festgestellt

Die amtliche [Lebensmittelüberwachung](#) hat im letzten Jahr insgesamt 881.406 Kontrollbesuche in 529.969 Betrieben durchgeführt, damit wurden 43,4 Prozent aller Betriebe in Deutschland kontrolliert, die Lebensmittel herstellen, bearbeiten oder verkaufen.

### Verdachtsfall um Gammelfleisch in Niedersachsen im Fokus

Der [BLL](#) fordert eine schnelle Aufklärung und bei entsprechender Beweislage strafrechtliche Konsequenzen. Eine Verbraucherschutzorganisation nimmt den möglichen Fleischskandal zum Anlass für eine Protestaktion, der sich bereits über 55.000 Verbraucher angeschlossen haben sollen.

### Phosphonsäure in Bio-Weintrauben nachgewiesen

Laut einer [Testzeitschrift](#) treiben Bio-Weinbauern die Aufnahme des Pflanzenschutzmittels Phosphonsäure in die Öko-Verordnung voran. Gegner befürchten, dass sich die Grenzen zum konventionellen Anbau verwischen.

### Deutsche Antibiotika-Resistenzstrategie (DART) grundlegend überarbeitet

Zum sechsten Europäischen Antibiotikatag hat die [Bundesregierung](#) die überarbeitete DART vorgestellt, um ein koordiniertes Vorgehen zwischen den Sektoren Human- und Tiermedizin, Forschung und Umwelt auf lokaler, regionaler, nationaler und internationaler Ebene zu unterstützen.

### 16. Gesetz zur Änderung des Arzneimittelgesetzes tritt am 01. April 2014 in Kraft

Ziel der [Novelle](#) ist es, den Einsatz von Antibiotika in der Nutztierhaltung deutlich zu minimieren.

### Ergebnisse der 2. Datenerhebung zur Antibiotikaabgabe in der Tiermedizin veröffentlicht

Laut der [Auswertungsergebnisse](#) des BVL ist die Abgabemenge gegenüber dem Vorjahr um 87 Tonnen gesunken.

### FAQ des BfR zu Ergotalkaloiden in Getreideerzeugnissen

[Ergotalkaloide](#), Stoffwechselprodukte bestimmter Pilze, können je nach Dosis leichte bis schwere Gesundheitsbeeinträchtigungen verursachen - vor allem Roggenerzeugnisse weisen laut Untersuchungen hohe Gehalte auf.

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.

AFCAFC Risk & Crisis Consult

## **BVE startet Blog zum Meinungs austausch über relevante Ernährungsthemen**

[Filetspitzen.de](#) möchte den Meinungsstreit und Interessenausgleich in der Lebensmittelbranche voranbringen und der öffentlichen Anprangerung entgegen treten.

## **Angeblich gentechnisch verändertes Gemüse in Babykostgläsern**

Das GVO-Gemüse soll laut einer Laboranalyse im Auftrag eines TV-Verbrauchermagazins in Babynahrung zweier bekannter Hersteller gefunden worden sein. Nach dem kritischen Fernsehbericht wurden die Social-Media-Plattformen eines Unternehmens mit negativen Kommentaren überhäuft. Wobei das Unternehmen in einer Stellungnahme versichert, dass es kein gentechnisch verändertes Gemüse verarbeitet.

## **Umweltorganisation veröffentlicht Ranking über Palmöl-Einkaufspolitik von Unternehmen**

Insgesamt wurden 238 Unternehmen der Konsumgüterbranche zum Thema Palmöl befragt und nach ihrer Transparenz beim Einkauf von Palmöl benotet. Ein großes deutsches Handelsunternehmen schnitt mit der maximalen Punktzahl laut [Umfrage](#) am besten ab.

## **Naturschutzorganisation veröffentlicht Protest-Video zu Glyphosat**

Das Video, mit dem die Organisation auf seine Kampagne gegen Glyphosat aufmerksam machte wurde aufgrund seines umstrittenen Inhalts stark kritisiert. Die Naturschützer entfernten es wieder aus dem Netz und fordern nun die Bundesregierung im Rahmen einer Unterschriftenaktion auf, den Einsatz von Glyphosat zu verbieten!

## **Kindermilch hat keinen Mehrwert laut wissenschaftlichem Gutachten**

Der [EFSA](#) zufolge haben Erzeugnisse auf Milchbasis mit einer Rezeptur „für die Wachstumsphase“ gegenüber einer ausgewogenen Ernährung keinerlei Mehrwert für die Deckung des Nährstoffbedarfs von Kleinkindern in der Europäischen Union.

## **Veranstaltungen**

### **BVE-Seminar "Öffentlichkeit & Kommunikation" am 21. Januar 2014 in Berlin**

Im Rahmen des BVE-Krisenmanagements geht es in diesem Modul um den Umgang mit Medien und NGOs, Verbrauchertäuschung, Informations- und Kennzeichnungspflichten. Das Programm finden Sie [hier](#).

## **Publikationen**

### **Letzter Teil der Serie "Die Top 10 der typischen Fehler im Krisenmanagement" veröffentlicht**

Im Social Media Newsroom der Engel & Zimmermann AG publiziert Julia Sturmfels, Senior Consultant bei der AFC Risk & Crisis Consult, als Gastautorin. Dabei beleuchtet sie die häufigsten Probleme in der Vermeidung und Bewältigung von Krisenfällen und deren mögliche Folgen. Lesen Sie hier den zehnten und letzten Teil: "[Umgang mit Medienvertretern](#)". Die vorherigen Teile finden Sie auf unserer [Homepage](#).

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.

AFC Risk & Crisis Consult

AFC

## Fallstudien

### Rückrufaktion von Babymilchpulver

**Vorfall:** Nachdem der weltgrößte Molkereikonzern aus Neuseeland Anfang August gemeldet hatte, Molke mit Botulismus auslösenden Bakterien vertrieben zu haben, musste ein internationaler Lebensmittelkonzern Milchpulver-Produkte in acht asiatischen Ländern zurückrufen.

**Hintergrund:** Der Zulieferer hatte darüber informiert, dass 38 Tonnen der Molke betroffen seien, wobei die bakterielle Verunreinigung ursprünglich aus einem Proteinkonzentrat gestammt haben soll. Die vor allem in Säuglingsnahrung verwendeten kontaminierten Produkte, wurden schon im Mai 2012 hergestellt, wobei der Molkereikonzern erst mehr als ein Jahr später darüber informierte. Nach der Meldung im August 2013 wurde u.a. in Malaysia, Vietnam und China Säuglingsnahrung zurückgerufen. China steht in diesem Fall besonders im Fokus, 90 Prozent des Milchpulvers für Säuglinge wird aufgrund des einheimischen Melamin-Skandals aus Neuseeland importiert. Wenige Wochen nach dem Rückruf gab das neuseeländische Ministerium jedoch bekannt, dass die Bakterien ungefährlich seien.

**Folgen:** Neben der Reduzierung der Umsatzprognosen für 2013 ergaben sich für den betroffenen Lebensmittelkonzern Rückrufkosten von mehr als 280 Millionen Euro. Außerdem werden dem Unternehmen nach dem Vorfall Preisabsprachen und Bestechung seitens der chinesischen Behörden vorgeworfen. Einem TV-Bericht in China zufolge soll der Konzern Mitarbeiter einer Klinik bestochen haben, dessen Milchpulver zu empfehlen. Darüber hinaus muss sich auch der neuseeländische Zulieferer mit den Folgen des Rückrufs auseinandersetzen. Die Unternehmens-Aktie brach zeitweilig um fast zehn Prozent ein und der neuseeländische Dollar fiel auf ein Ein-Jahres-Tief zur US-Währung. Weiterhin steht der Zulieferer aufgrund seiner verzögerten Informationspolitik und der wiederholten Verwicklung in einen Milchpulverskandal in der Kritik.

### Chrom in Schuhen

**Vorfall:** In den letzten Wochen sind wieder vermehrt Rückrufe von Damen-, Herren- und Babyschuhen aufgrund einer Belastung mit Chrom VI in der öffentlichen Diskussion. Der Chrom-Gehalt der Babyschuhe mit 29,9 mg/kg wird von einem spanischen Rückruf von Damenschuhen mit 34,7 mg/kg noch übertroffen.

**Hintergrund:** Seit August 2010 liegt der Grenzwert bei 3,0 mg/kg Chrom für Bedarfsgegenstände aus Leder, wie Schuhe oder Bekleidung. Im laufenden Jahr listet das Schnellwarnsystem RAPEX bereits über 50 Notifizierungen für Chrom, die meisten stammen aus Deutschland. Aufgrund dieser Tatsache haben Fernsehmagazine und Verbraucherportale das Thema aufgegriffen, so auch das Landesuntersuchungsamt Rheinland-Pfalz, welches sich in Form einer Pressemitteilung äußerte. Ferner hat ein Testmagazin im September dieses Jahres Lauflernschuhe bewertet und ist auf erhöhte Chromgehalte gestoßen. Ein Verbraucherportal reagierte auf die Stellungnahme eines Herstellers, der keinen Rückruf einleitete. Das Portal unterstellt Verharmlosung, rät vom Kauf lederner Babyschuhe ab und appelliert an die Eltern die Transparenz der Unternehmen zu prüfen sowie Schadstofffreiheit und Qualität eines Markennamens nicht vorauszusetzen. Mitte des Jahres wurden bereits zwei Meldungen im Schnellwarnsystem über Leder-Krabbelschuhe des betroffenen Inverkehrbringers veröffentlicht.

**Folgen:** Chrom wird eine erhöhte Toxizität sowie krebserregende Eigenschaften zugesprochen. Darüber hinaus ist die Substanz bekannt dafür Allergien und Kontaktekzemen auszulösen. Betroffenen Personen hilft nur die Vermeidung des Allergie auslösenden Stoffes; eine Heilung ist kaum möglich. Die Hersteller von Baby- und Kinderartikeln sind besonders gefragt entsprechend angemessen mit ihren ohnehin sensiblen Verbrauchergruppen wie Eltern kleiner Kinder umzugehen. Viele Eltern sind sehr empfänglich für Ratgeber und nehmen daher Hinweise für Kaufentscheidungen sehr ernst.

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC Risk & Crisis Consult

## Aktuelle Rückrufe

**Industrie: Marmelade (Belgien)****Ursache: Mäusekopf**

Ein Hersteller ruft eine Charge seiner Erdbeerkonfitüre zurück. Eine Kundin fand in einem 720 g Glas einen Mäusekopf. Verbraucher, die ein solches Glas besitzen, können es gegen Kaufpreiserstattung zurückgeben. (01.10.2013)

**Handel: Geflügel (Schweiz)****Ursache: Fehler im Garungsprozess**

Ein Handelsunternehmen aus der Schweiz ruft verzehrfertige Hähnchenflügel zurück. Diese sind nur teilweise durchgegart, so dass der Verzehr aus mikrobiellen Gründen gesundheitsgefährdend sein kann. (02.11.2013)

**Handel: Fertigsaucen (Deutschland)****Ursache: Glas**

Ein Handelsunternehmen ruft zwei Sorten seiner Saucen zurück. Ein Verbraucher hatte in der zubereiteten Mahlzeit ein Glasstück gefunden. Die bisherige Analyse konnte den Fund als wahrscheinlich abgebrochenes Teil eines Glasgewindes der für diese Sauce üblichen Glasverpackung identifizieren. Aufgrund von Röntgenkontrollen, die Mängel an oder in der Verpackung signalisieren würden, ist der vorliegende Fall für den Hersteller nicht nachvollziehbar. (06.11.2013)

**Behörde: Süßwaren (Deutschland)****Ursache: Herstellungsfehler**

Behörden in Belgien und den Niederlanden rufen mehrere Süßwaren-Spielzeug-Kombination einer niederländischen Handelskette zurück. Die jeweilige Füllung der Pfeifen und Lippenstifte kann sich komplett in den Rachenraum des Kindes entleeren, so dass Erstickungsgefahr besteht. Es wird davon ausgegangen, dass die Produkte auch in deutschen Filialen vertrieben werden. (06.11.2013)

**Industrie: Mineralwasser (Deutschland)****Ursache: Chlor**

Im Rahmen einer Qualitätskontrolle des Mineralwasserherstellers ist in einigen Flaschen gebundenes Chlor festgestellt worden. Auf Grund der toxikologischen Wirkung ist insbesondere bei Kleinkindern eine Gesundheitsschädlichkeit nicht auszuschließen. (11.11.2013)

**Industrie: Käse (Deutschland)****Ursache: Listerien**

Ein Molkereiunternehmen ruft eine Charge seiner Frischkäseringe in der 125 g-Packung zurück. Bei einer routinemäßig durchgeführten Qualitätskontrolle ist der Befall mit Listeria monocytogenes festgestellt worden. Das in Dänemark hergestellte Produkt wurde über verschiedene Handelsunternehmen in Deutschland vertrieben. (15.11.2013)

**Handel: Laugenbrezel (Deutschland)****Ursache: Metallteile**

Ein Handelsunternehmen ruft seine Brezel zum Aufbacken zurück. In den Teigrohlingen wurden kleine Metallteile gefunden, die zu Verletzungen im Verdauungstrakt führen können. (21.10.2013)

**Handel: Kosmetiksets (Deutschland)****Ursache: Konservierungsstoffe**

Zwei in China hergestellte Kosmetiksets bestehend aus Eau de Toilette und Shower Gel überschreiten stark die zulässige Menge an diversen Konservierungsstoffen. Diese können Allergien auslösen. (04.11.2013)

**Industrie: Käse (Deutschland)****Ursache: Listerien**

Ein milchverarbeitendes Unternehmen warnt vor dem Verzehr verschiedener Reibkäse in 200 g-Beuteln, welche als Handelsmarken in diversen Handelsunternehmen vertrieben wurden. (06.11.2013)

**Handel: Holzspielzeug (Deutschland)****Ursache: diverse**

Der Lebensmittelhersteller und Handelskonzern nimmt aufgrund von zwei Verbrauchermeldungen bezüglich Erstickungsgefahr durch verschluckbare Kleinteile und Verletzungsgefahr durch hervorstehende Holzstäbchen sein Musik-Instrumente-Set für Kinder vom Markt. Von der zuständigen Behörde wurde kein Rückruf gefordert. (08.11.2013)

**Industrie: Waschcreme (Deutschland)****Ursache: Keimbelastung**

Ein Kosmetikhersteller ruft seine Wasch- und Duschcreme aus der Kinderserie zurück. Aufgrund der hohen Keimbelastung kann dieses Produkt bei immungeschwächten Personen, Säuglingen und Kleinkindern Infektionen auslösen. (14.11.2013)

**Industrie: Müsli (Deutschland)****Ursache: Salmonellen**

Eine Mühle ruft ihr Nuss-Müsli einer Handelsmarke auf Grund einer möglichen Belastung mit Salmonellen zurück. Insbesondere bei Kindern, Senioren und Personen mit geschwächtem Immunsystem können durch Salmonellen schwere gesundheitliche Beeinträchtigungen auftreten. (20.11.2013)

**Handel: Feigen (Österreich)****Ursache: Ochratoxin A**

Ein Handelsunternehmen nimmt getrocknete Feigen aus dem Sortiment und warnt vor dessen Verzehr aufgrund des Nachweises von Ochratoxin A, einem Pilzgifte mit toxischer Wirkung. (25.11.2013)

**Anzahl Lebensmittel-Rückrufe in Europa in 2013**

0 2 8 5 7

**Anzahl Non-Food-Rückrufe in Europa in 2013**

0 1 6 4 4

**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