

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.

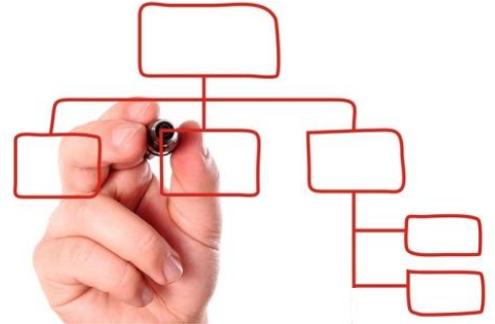
AFC

AFC Risk & Crisis Consult

Newsletter Ausgabe 4/2014  
der AFC Risk & Crisis Consult GmbH.

## Sehr geehrte Damen und Herren,

Die aktuellen Veröffentlichungen einer britischen Zeitung zu Arbeitsbedingungen in der Garnelenproduktion zeigen, welche Relevanz ein umfangreiches Lieferanten- sowie im Fall der Fälle ein zielgerichtetes Krisenmanagement haben. Laut den Recherchen einer Zeitung bezieht der weltweit größte Hersteller von Garnelen, welcher namhafte deutsche, britische und amerikanische Supermarktketten beliefert, Teile seines Futters von Lieferanten, deren Arbeiter unter sklavenähnlichen Bedingungen zur Arbeit gezwungen werden. Im Bericht, der auch von deutschen Medien aufgegriffen wurde, ist selbst von Folter und Hinrichtungen die Rede. Die Tatsache, dass der Ursprung der Problematik auf einer der ersten Stufen der Wertschöpfungskette liegt und dennoch die Lebensmittelhändler in der Kritik stehen, zeigt, von welcher Relevanz ein die gesamte Food-Value-Chain umfassendes Lieferantenmanagement ist. Darüber hinaus veranschaulicht die Berichterstattung, dass selbst große Unternehmen nicht vor schweren Reputationskrisen gefeit sind. Nutzen Sie die Gelegenheit sich auf den Ernstfall vorzubereiten und erproben anhand eines praxisnahen Fallbeispiels den Umgang mit der Krise im Rahmen des Fachseminars [„Krisenmanagement & Rückruf“](#) am 18. September in Bonn.



Ihr AFC-Team

## Aktuelles im Überblick

### EuGH bestätigt Spielzeugrichtlinie

Laut dem [Urteil](#) des EuGH muss Deutschland die europäischen Normen für Schwermetalle in Spielzeug übernehmen. Die deutsche Spielzeugindustrie begrüßt das Urteil.

### BfR sieht keine Sicherheitsbedenken bei Chlorbehandlung

Das BfR schließt sich der [Bewertung](#) der EFSA an, wonach es keine speziellen Sicherheitsbedenken zur Anwendung von Chlorverbindungen bei Geflügelfleisch gibt.

### RASFF Verbraucher Portal gestartet

Die EU hat ein [Online-Portal](#) basierend auf den RASFF Meldungen veröffentlicht, um Verbraucher gezielter über Warenrückrufe zu informieren.

### Ergebnisse der 10. Verbraucherschutzministerkonferenz

Schwerpunktthema der diesjährigen [Konferenz](#) war das transatlantische Freihandels- und Investitionspartnerschaftsabkommen (TTIP). Einstimmig wurde beschlossen, dass es durch das TTIP kein Absenken der Standards geben darf. Desweiteren haben die Vertreter der Länder sich gegen Ausnahmen bei der Kennzeichnung von Eiern in Lebensmitteln ausgesprochen.

### BVL veröffentlicht Hintergrundinformationen zum Bienensterben

Das [BVL](#) fasst aktuelle Studien im Zusammenhang mit Neonikotinoiden und dem Bienensterben zusammen.

### Steuerbefreiung für Fair-Trade-Kaffee

Die Hamburger [SPD](#) möchte einen Erlass der Kaffeesteuer für Fair-Trade-Kaffee durchsetzen und findet damit auch in der Wirtschaft Anhänger.

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

## Cola-Hersteller verzichtet auf bromiertes Pflanzenöl

Gemäß [Pressemeldungen](#) entfernt nach Initiierung einer Online-Petition eines Teenagers aus den USA der internationale Konzern bis zum Ende des Jahres weltweit bromiertes Pflanzenöl (BVO) dauerhaft aus seinen Produkten.

## Kampagnenstart zu Separatorenfleisch

Eine [Verbraucherschutzorganisation](#) bemängelt das „Verschwinden von 70.000 t Separatorenfleisch“ und ruft die Verbraucher zur Fahndung nach nicht deklariertem Fleisch auf.

## Anteil nicht deklarierter Allergene sinkt

Die CVUA Stuttgart führte im Jahr 2013 2.141 [Untersuchungen](#) durch, in denen in 5 % (Vorjahr 7 %) der Fälle nicht-deklarierte Allergene nachgewiesen werden konnten.

## MHD für langlebige Produkte soll fallen

Die [EU-Agrarminister](#) beraten über den Vorschlag, Produkte wie Nudeln und Reis nicht länger mit dem MHD zu kennzeichnen. Der HDE sieht dies als sinnvollen Schritt um Lebensmittelabfälle zu verringern.

## Veranstaltungen

### GS 1 Germany "Branchentag Fleisch + Wurst" vom 02.-03. Juli 2014 in Köln

Im Mittelpunkt dieses Branchentages stehen die Themen effizientes Rückverfolgbarkeits- und Krisenmanagement sowie der Effizienzzuwachs durch Optimierung unternehmensübergreifender und interner Prozesse. Die AFC Risk & Crisis Consult unterstützt die Veranstaltung mit zwei Vorträgen. Julia Sturmfels, Senior Consultant, wird zur Kommunikation mit relevanten Stakeholdern referieren und Janina Bethscheider, Consultant, über Nachhaltigkeit in der Supply Chain. Weitere Informationen zum Programm und die Anmeldung finden Sie [hier](#).

### BVE-Fachseminar "Krisenmanagement & Rückruf" am 18. September 2014 in Bonn

Im Modul „Krisenmanagement & Rückruf“ des BVE-Krisenmanagement Seminars 2014 geht es um das effiziente Arbeiten im Krisenstab - vom Eingang der Reklamation bis zum Warenrückruf. Als praxisnahe Übung wird im Fachseminar ein Krisenfall in Gruppen simuliert sowie im Anschluss diskutiert und ausgewertet. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

## Aktuelle Kampagne

### Hygienemängel bei Fast-Food-Kette

**Vorfall:** Aufgrund der Veröffentlichung von Hygieneverstößen in einer Reportage eines privaten Fernsehsenders ist eine Schnellrestaurantkette mit anhaltender Negativ-Presse konfrontiert, trennt sich vom Geschäftsführer der betroffenen Filialen und muss Umsatzeinbußen in Kauf nehmen.

**Hintergrund:** Im Rahmen einer Fernsehreportage deckte ein Journalist Missstände in deutschen Filialen einer internationalen Restaurantkette auf. Dazu arbeitete ein „Undercover“ Reporter in verschiedenen Filialen der Schnellrestaurantkette und legte u.a. Verstöße gegen die internen Richtlinien und die Lebensmittelverordnung offen. Infolge der Reportage ist das Unternehmen scharfer Kritik von Verbrauchern und nahezu allen Medien ausgesetzt, obgleich verschiedene Medien die journalistischen Methoden der Reportage in Frage stellen. Nach der Ausstrahlung reagiert das Unternehmen und distanziert sich zunächst in einer Stellungnahme von den Missständen mit der Begründung, dass der kritisierte Franchisenehmer ein eigenständiger und rechtlich unabhängiger Unternehmer sei, während der Franchisenehmer selbst, sich öffentlich nicht zu den Vorwürfen äußert. Infolge der Ausstrahlung der Reportage berichten ebenfalls weitere Mitarbeiter anderer Franchisenehmer von Missständen in anderen Filialen.

**Folgen:** Nach Bekanntwerden der Missstände wird ein Aktionsplan für die betroffenen Filialen erarbeitet, welcher ein Training der Mitarbeiter und des Managements vorsieht. Der Konzern gibt Sonderinspektionen durch Teams für Lebensmittelsicherheit und Restaurantmanagement in Auftrag und lässt in Folge dessen zwei Filialen vorerst schließen. In einem TV-Spot sowie einem Online-Video entschuldigt sich der Deutschland-Chef der Fastfood-Kette bei den Verbrauchern und gibt bekannt, dass man sich von dem Manager der betroffenen Filialen getrennt und als Sofortmaßnahme dort den Tariflohn eingeführt habe. Des Weiteren kündigt er an, ab sofort alle Restaurants von einem unabhängigen Dienstleister unangekündigt überprüfen zu lassen. Trotz aller Maßnahmen muss das Unternehmen jedoch einen Umsatzrückgang in vielen Filialen verzeichnen.

## Fallstudie Warenrückruf

### Hepatitis-A-Viren in Tiefkühlkuchen

**Vorfall:** Ein deutscher Hersteller von Tiefkühlkuchen ruft aufgrund des Verdachts von Hepatitis-A-Viren in seinen Beeren-Mix-Buttermilch-Schnitten das Produkt in allen zehn Ländern, in denen es verkauft wurde, zurück. Er erteilt einen Verkaufsstopp und muss infolge neuer Informationen den Rückruf aktualisieren.

**Hintergrund:** Nach einer Hepatitis-A Erkrankung in Norwegen, welche mit einem Produkt des Herstellers in Verbindung gebracht werden konnte, fiel der Test des Produktes der dortigen Behörden auf Hepatitis-A-Viren positiv aus. Wenngleich die herstellereigenen Tests negativ ausfielen, rief der Hersteller daraufhin seinen Kuchen zurück und erteilte einen Verkaufsstopp an seine Kunden, da das Produkt ausschließlich an Cafés, Restaurants und Catering-Unternehmen weiterverkauft wurde.

**Folgen:** Nach bekannt werden des Vorfalles und Rückrufes rät der Hersteller allen Konsumenten des Produktes mit Magen-Darm-Beschwerden angesichts der langen Inkubationszeit von bis zu sieben Wochen einen Arzt aufzusuchen. Einen Monat nach Veröffentlichung des Rückrufes durch das Unternehmen, muss der Hersteller seinen Rückruf aktualisieren. Der Tiefkühlkuchen konnte nach Hinweisen von Behörden auch mit Erkrankungsfällen in Deutschland in Verbindung gebracht werden.

# Krisenfälle und Warenrückrufe

Risiken vorbeugen. Krisen bewältigen.  
Nachhaltigkeit schaffen.



AFC



AFC Risk & Crisis Consult

## Aktuelle Rückrufe

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

Ein Großhändler für russische Lebensmittel ruft eine Charge seiner Schmelzkäsezubereitung aufgrund von Glassplittern zurück. (20.04.2014)

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

Eine Käserei ruft mehrere Chargen ihres Schwarzwälder Bergkäses aufgrund von Listerienbelastung zurück. Die Produkte wurden in regionalen Supermärkten vertrieben. (02.05.2014)

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

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

**Handel: Sonnencreme (Deutschland)**  
**Ursache: fehlender LSF**

Eine Drogeriekette ruft ein Sonnenschutzspray zurück. Bei internen Qualitätssicherungsmaßnahmen kam der Verdacht auf, dass der ausgelobte Lichtschutzfaktor nicht sichergestellt werden kann. Zur Aufklärung des Sachverhalts, bedarf es zeitintensiver Untersuchungen, weshalb das entsprechende Produkt vorsorglich aus dem Verkauf genommen wurde, so das Unternehmen. (14.05.2014)

**Handel: Gebäck (Deutschland)**  
**Ursache: Metall**

Ein Gebäck-Hersteller ruft aufgrund metallischer Fremdkörper mehrere Chargen seiner Kekseprodukte zurück. Verschiedene Handelsmarken einiger deutscher Lebensmittel-Handelsketten sind betroffen. (21.06.2014)

**Handel: Brokkoli (Deutschland)**  
**Ursache: Chlorat**

Zwei große Handelsketten rufen mehrere Chargen Tiefkühl-Brokkoli ihrer Handelsmarken zurück. In Proben konnten erhöhte Rückstände von Chlorat festgestellt werden. (29.04.2014)

**Handel: Tee (Österreich)**  
**Ursache: Pestizide**

Eine österreichische Handelskette ruft mehrere Chargen ihrer Tee-Eigenmarke zurück. Grund ist die Feststellung von Pestizidrückständen. (06.05.2014)

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

Ein großer deutscher Discounter ruft aufgrund von Glasscherben in einzelnen Gläsern des Produktes eine Charge seiner Spargelstangen zurück. (13.06.2014)

**Handel: Lederwaren (Deutschland)**  
**Ursache: Chrom**

Das Schnellwarnsystem RAPEX meldet in seinem 24 Wochenreport Kontaminationen von Lederwaren mit Chrom VI. Betroffen sind Herrenschuhe mit bis zu 84 mg/kg und ein Brustbeutel mit bis zu 23.4 mg/kg. Neben erhöhter Toxizität und krebserregenden Eigenschaften verfügen Chrom VI-Verbindungen über ein hohes allergenes Potential. (20.06.2014)

**Industrie: Konfitüre (Schweiz)**  
**Ursache: Glas**

In einem Glas Aprikosenkonfitüre 215 g wurden Glassplitter gefunden. Der Hersteller ruft die betroffene Charge vorsorglich zurück und das vertreibende Handelsunternehmen bittet die Kunden, die Konfitüre mit entsprechendem MHD nicht zu konsumieren. (23.06.2014)

Anzahl Lebensmittel-Rückrufe in Europa in 2014

0 1 5 3 8

Anzahl Non-Food-Rückrufe in Europa in 2014

0 0 8 4 6

### 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