

Krisenmanagement



Krise im Unternehmen

- Chaos
- Kontrollverlust
- Öffentliche Diskussion
- Beanstandungen von Lebensmittel
 - Für den menschlichen Verzehr ungeeignet
 - Wertgemindert
 - Irreführend gekennzeichnet
 - Nachteilige Beeinflussung



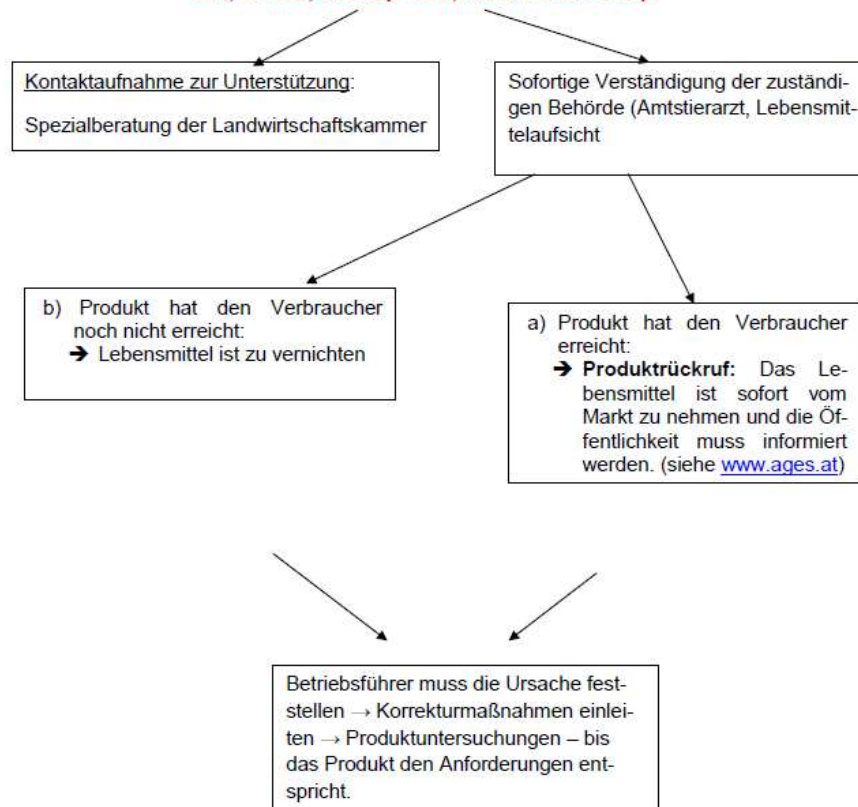
Was tun, wenn Befund nicht passt?

- Wenn Ware nicht ausgeliefert, keine Information der Behörde notwendig!
- 1. Produktrücknahme (still):** wenn belieferte Kunden im Detail nachvollzogen werden können (1 Gastronom).
 - 2. Produktrückruf (öffentlich):** macht Unternehmer selbst
 - Gesundheitsschädlich oder Gemeingefährdung
 - 3. Produktwarnung (öffentlich):** macht BMASGK
 - Gesundheitsschädlich

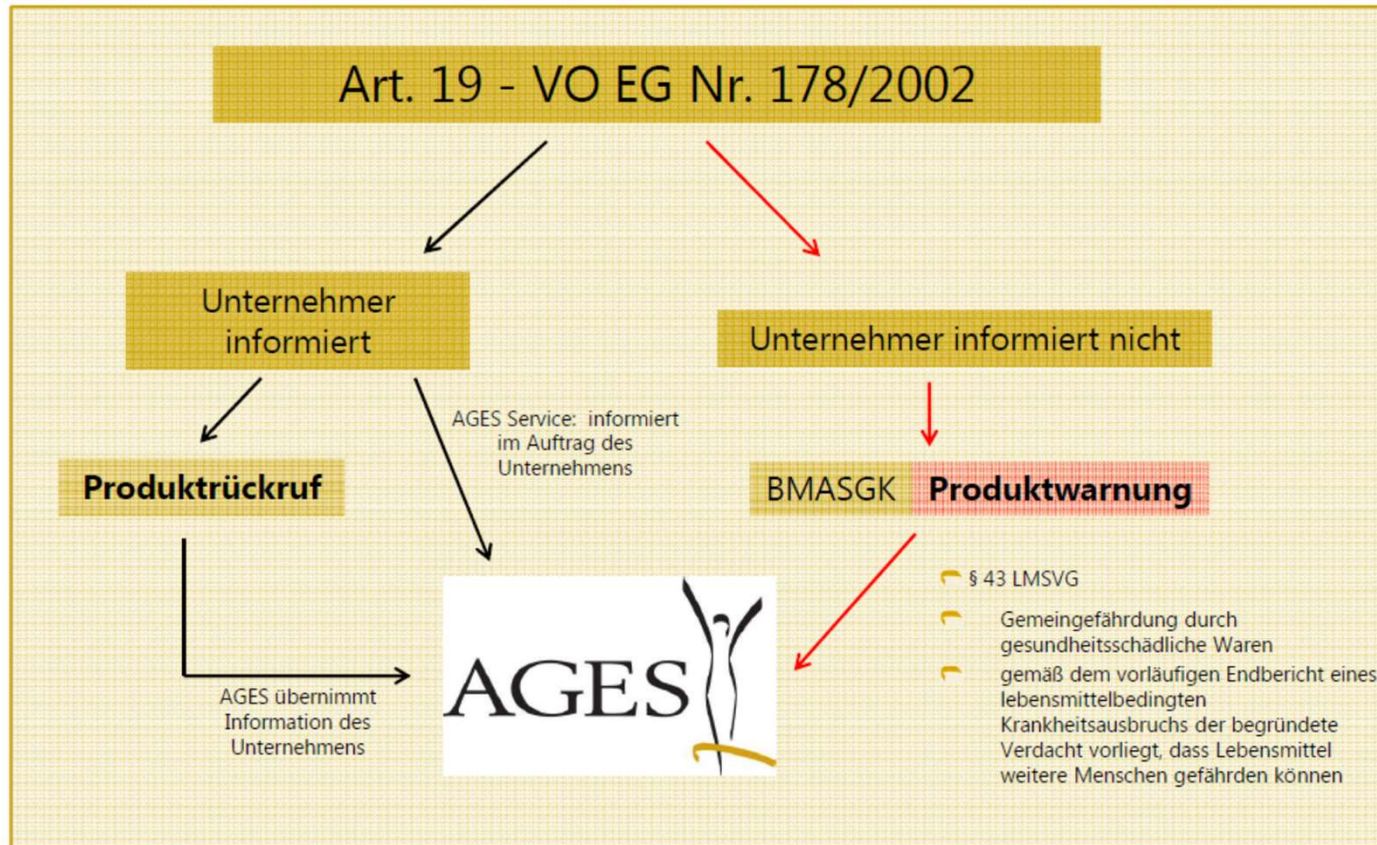
Gesundheitsschädlich – was tun?

Handlungsvorgabe für Lebensmittelunternehmer

Was ist zu tun, wenn das Lebensmittel als **GESUNDHEITSSCHÄDLICH** eingestuft wurde (z.B. Feststellung von Listerien, Salmonellen, EHEC, Glassplitter, Metallteilen etc.)?



Information der Öffentlichkeit



Beispiel öffentlicher Rückruf

 <https://www.ages.at/produktwarnungen/>

Produktwarnungen & Produktrückrufe



Kategorie

Alle

Bekleidung & Accessoires

Freizeit & Sport

Haushalt & Mobiliar

Kindernahrung

Kosmetik

Lebensmittel

Medizinprodukte

Nahrungsergänzungsmittel

Spielzeug & Kinderbedarf

Werkzeug & Bastelzubehör

Sonstiges

Informationen

iPhone App

Tante Fanny Frischer Dinkel-Mürbteig 400g

Die AGES informiert über einen Rückruf der Firma Tante Fanny Frischteig GmbH. Das Unternehmen hat am 18.11.2019 einen Rückruf des Produkts 'Tante Fanny Frischer Dinkel-Mürbteig 400g' veranlasst:

Lebensmittel-Rückruf

 18.11.2019



© Tante Fanny Frischteig GmbH

Rückrufgrund

Verotoxin bildende Escherichia coli (VTEC)

In Verkehr gebracht von

Rewe Österreich (Merkur), Grisseemann GmbH, Julius Kiennast Lebensmittelgroßhandels GmbH (Nah & Frisch), Metro Cash & Carry Österreich GmbH, Pfeiffer Logistik GmbH (Unimarkt, Nah & Frisch), Spar Österr.Warenhandels AG, Transgourmet Österreich GmbH, ua

Hersteller

Tante Fanny Frischteig GmbH

Ablaufdatum

31.12.2019

Beispiel öffentlicher Rückruf

Öffentlicher Produktrückruf Tante Fanny Frischer Dinkel-Mürbteig 400g, MHD 31.12.2019

(Schwertberg/OTS) - Im Produkt Frischer Dinkel-Mürbteig 400g wurden bei einer Analyse mikrobiologische Verunreinigungen entdeckt. In der Probe wurden Verotoxin bildende Escherichia coli (VTEC) nachgewiesen. Wir empfehlen von jeglichem Verzehr des betroffenen Produktes abzusehen.

Um der Sorgfaltspflicht nachzukommen, wird im Sinne der Lebensmittelsicherheit und des konsequenten Verbraucherschutzes, das unten angeführte Produkt öffentlich zurückgerufen:

Tante Fanny Frischer Dinkel-Mürbteig 400g, MHD 31.12.2019

BETROFFENE HANDELSKETTEN in AT:

- Rewe Österreich (Merkur)
- Grisseemann GmbH
- Julius Kiennast Lebensmittelgroßhandels GmbH (Nah & Frisch)
- Metro Cash & Carry Österreich GmbH
- Pfeiffer Logistik GmbH (Unimarkt, Nah & Frisch)
- Spar Österr. Warenhandels AG
- Transgourmet Österreich GmbH
- Pro-Kaufland

BETROFFENE HANDELSKETTEN in DE:

- Bunting GmbH & Co. KG
- Kaufland Dienstleistung GmbH&Co.KG
- Globus Logistik GmbH&Co.KG
- Karstadt Feinkost GmbH & Co. KG

Der Tante Fanny Frischer Dinkel-Mürbteig kann von den Konsumenten in allen Filialen der oben genannten Handelsketten zurückgegeben werden. Den Kaufpreis bekommen die Kunden selbstverständlich auch ohne Kaufbeleg rückerstattet.

Andere Produkte der Marke Tante Fanny sind vom Rückruf nicht betroffen.

Tante Fanny GmbH kommt ihrer Eigenverantwortung gemäß den lebensmittelrechtlichen Bestimmungen nach und veranlasst einen öffentlichen Rückruf des Produkts. Diese Warnung besagt nicht, dass die Gefährdung durch unser Unternehmen verursacht wurde.

Rückfragehinweis:

Tante Fanny Frischeig GmbH
Parkstraße 24, 4311 Schwertberg

Gerhard Hinterkörner

g.hinterkoerner@tanteanny.at

+43 7262 62 686 25 oder +43 664 423 11 93

Kontaktadressen

- Lebensmittelaufsicht: (0316) 877-3455 oder
- lebensmittelaufsicht@stmk.gv.at
- APA-OTS: <http://service.ots.at/>
- ORF-Teletext: <http://enterprise.orf.at/teletext/>
- Presstext Austria: <http://www.pta.at/>
- Get2Press: <http://www.get2press.at/>
- AGES: <http://www.ages.at/ages/produktwarnungen/>

Wichtige Vorbereitungen

- **Produktrückrufe & Produktwarnungen**
- Standardisierte Prozesse für mögliche Rückrufe
- Liste mit Kontaktadressen
- Vorbereitete Pressemitteilungen
- Kompetente Ansprechpersonen mit Medienerfahrung
- ggf. Hotline für KonsumentInnen

Krisenmanagement

Grundsatz in der Krisenkommunikation – Die sechs goldenen Regeln

1. **PRÄVENTION** – Wenn geht, die Krise erst gar nicht entstehen lassen
2. **RECHTZEITIG** – Ohne Vorbereitung in „Friedenszeiten“ geht es im Ernstfall meist schief.
3. **SCHNELL** – Wer in den erste sechs Stunden nicht richtig reagiert, hat die ganze Woche verloren.
4. **OFFENSIV** – Wer mauert oder sich versteckt, bekennt sich schuldig.
5. **WAHR** – Wer Lügt, hat alles verloren. Aber: Nicht alles was wahr ist, muss gesagt werden.
6. **BETROFFENHEIT ZEIGEN** - Ehrliche Betroffenheit zeigen – Was und wie man es sagt.