



## Professionelles Krisenmanagement in der Direktvermarktung

### 1. Grundlagen und Allgemeines

Jeder Direktvermarktungsbetrieb ist Lebensmittelunternehmer und verantwortlich dafür, dass die Anforderungen des Lebensmittelrechts in ihrem Unternehmen erfüllt werden. Eine der wichtigsten Anforderungen ist, dass nur „sichere Lebensmittel“ in Verkehr gebracht werden dürfen. „Nicht sicher“ heißt gesundheitsschädlich oder für den Verzehr ungeeignet.

#### Beanstandungen von Lebensmitteln

**Gesundheitsschädlich** sind Lebensmittel, wenn sie geeignet sind, die Gesundheit zu gefährden oder zu schädigen, z. B. erhöhte Rauchinhaltsstoffe, Listerien, Salmonellen, EHEC, Aflatoxine

**Für den menschlichen Verzehr ungeeignet** sind Lebensmittel, wenn die bestimmungsgemäße Verwendbarkeit nicht gewährleistet ist; z. B. wenn Lebensmittel durch Fremdstoffe oder Verderb für den Verzehr inakzeptabel geworden sind (Schimmel, Fäulnis, etc.)

**Wertgemindert** sind Lebensmittel, wenn sie nach der Herstellung (ohne weitere Behandlung) eine erhebliche Minderung an wertbestimmenden Bestandteilen oder ihrer spezifischen, wertbestimmenden Wirkung oder Eigenschaft erfahren haben; z. B. Lebensmittel mit fehlender Frische (Obst, Gemüse etc.), Farbveränderung (z. B.

bei Marmelade) oder erhöhter Keimbelastung, solange sie noch nicht für den menschlichen Verzehr ungeeignet sind.

**Irreführend** gekennzeichnet sind Lebensmittel mit zur Täuschung geeigneten Angaben über die Eigenschaften der Lebensmittel; z. B. zu lang bemessenes Mindesthaltbarkeitsdatum oder falsche Nährwertgehalte, Angabe von „Selbstverständlichkeiten“ (z. B. „Kürbiskernöl aus Erstpressung“)

**Nachteilige Beeinflussung** durch Gebrauchsgegenstände liegt vor, wenn diese bei bestimmungsgemäßem Gebrauch geeignet sind, Lebensmittel nachteilig zu beeinflussen; z. B. unhygienische Küchengeräte oder Behälter mit Kunststoffgeschmack.

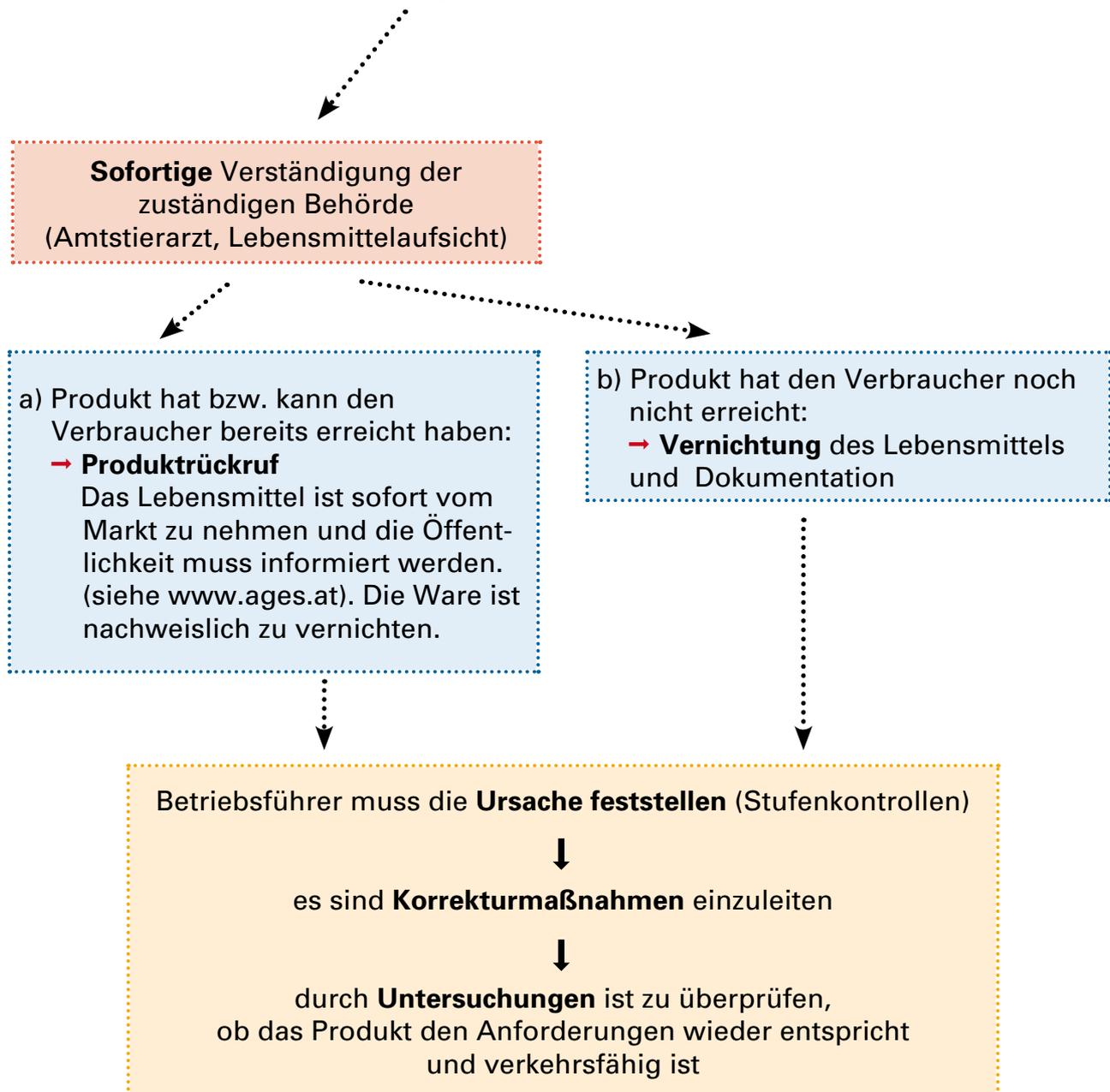
#### Wann spricht man von einem Krisenfall und was ist im Krisenfall zu tun?

- Produktbeanstandungen
- Produktwarnungen
- Produktrückrufe

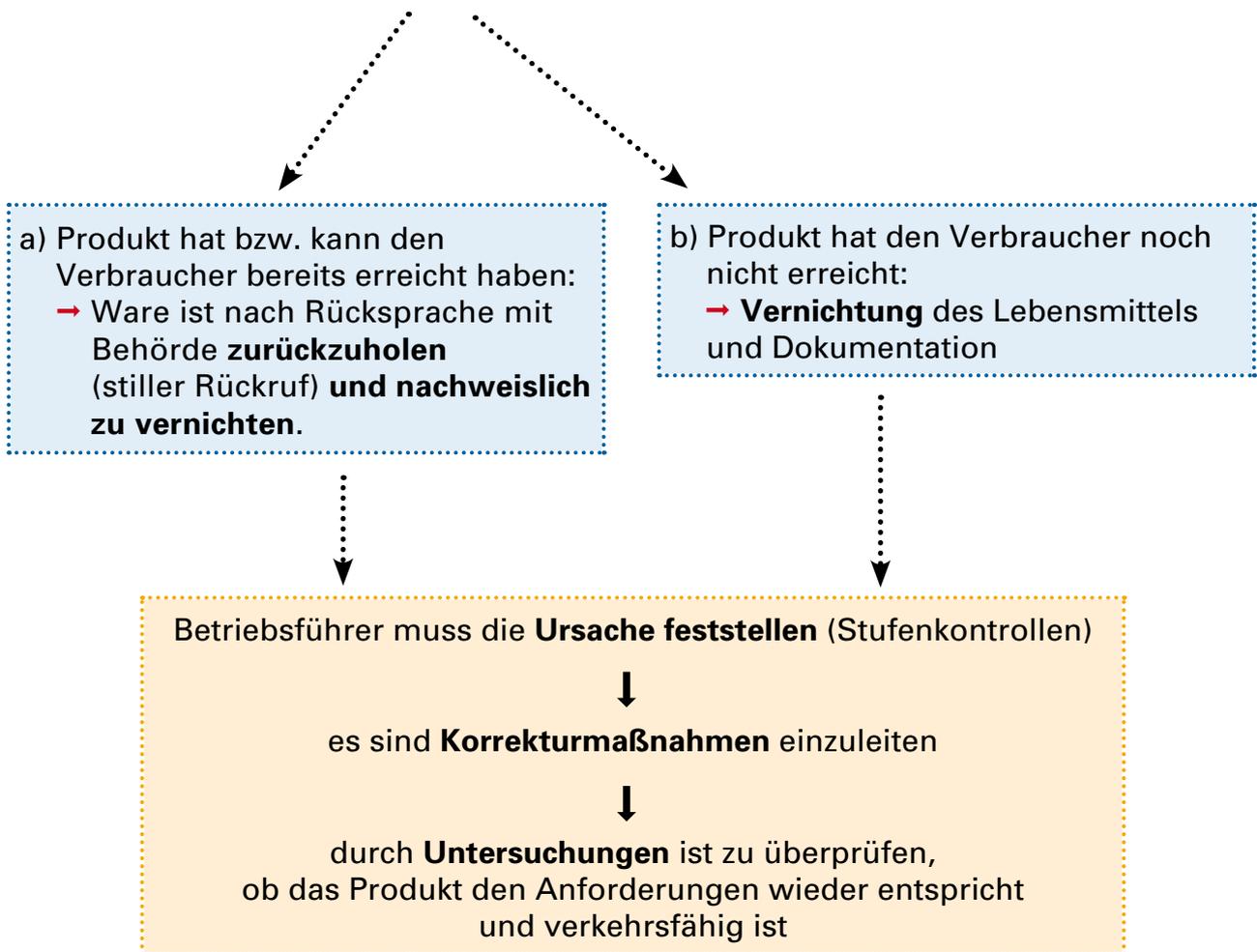
Ob eine Beanstandung, eine Produktwarnung oder ein Produktrückruf zur Krise im Unternehmen wird, hängt wesentlich davon ab, wie gut man auf mögliche Fehler vorbereitet ist. Eine Krise kann aufgrund von Chaos, Kontrollverlust und öffentlicher Diskussion entstehen.

## 2. Handlungsanleitung bei mangelhaften Produkten Was ist zu tun, wenn ein Produkt den gesetzlichen Anforderungen nicht entspricht?

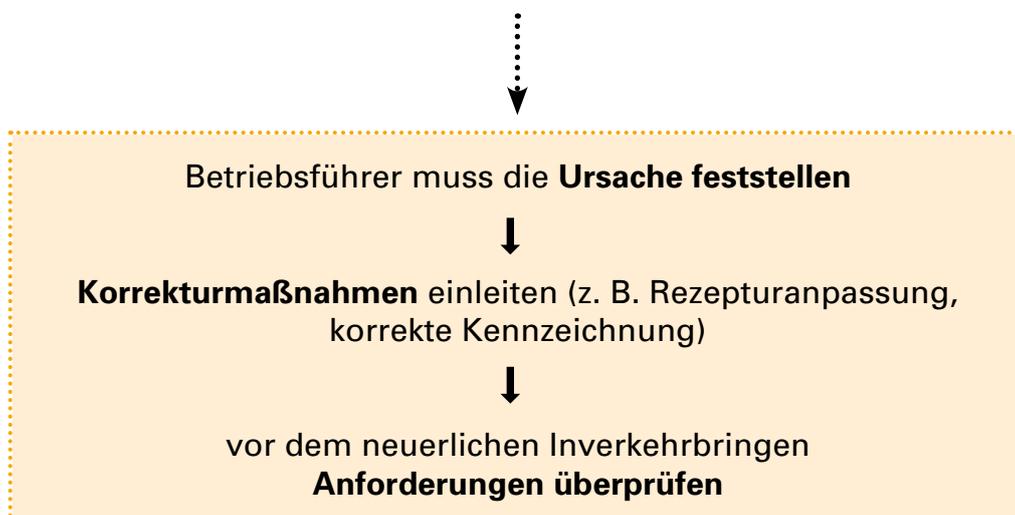
### 2.1 Das Lebensmittel ist als **GESUNDHEITSSCHÄDLICH** eingestuft (z. B. Feststellung von Listerien, Salmonellen, EHEC, Glassplitter, Metallteile etc.)



## 2.2 Das Lebensmittel ist nicht gesundheitsschädlich, aber für den menschlichen Verzehr ungeeignet (z. B. Feststellung von Fäulnis, bakteriellem Verderb, ekelerregenden Bestandteilen, etc.)



## 2.3 Das Lebensmittel ist verfälscht oder wertgemindert



### 3. Öffentlicher Produktrückruf bzw. Produktwarnung

#### Wann ist ein öffentlicher Rückruf erforderlich?

Ein öffentlicher Rückruf ist erforderlich bei Gesundheitsschädlichkeit und Gemeingefährdung.

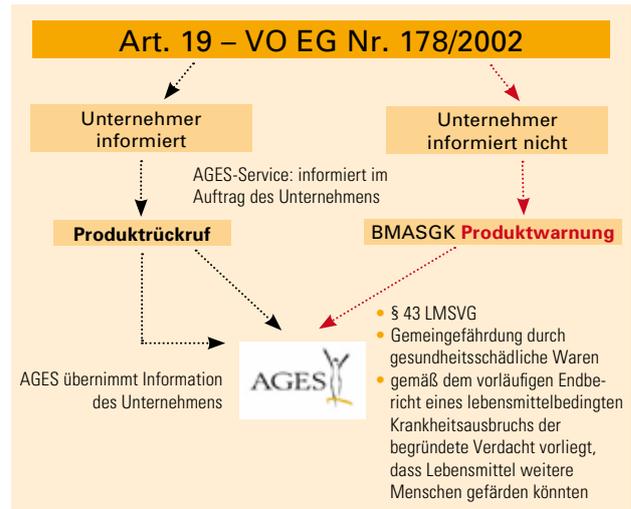
#### Gemeingefährdung

- Ob eine Gemeingefährdung vorliegt ist eine Einzelfallentscheidung
- Jedenfalls liegt Gemeingefährdung vor, wenn
  - das Produkt im Einzelhandel überregional verfügbar ist (und das MHD ist nicht erreicht)
  - der Hersteller im Ausland ist, bzw. der gesamte Vertriebsweg nicht bekannt ist.
  - der Unternehmer die Gemeingefährdung nicht nachweislich ausschließen kann. Es geht um das Erreichen der Endverbraucher!

→ **Der Unternehmer hat die Pflicht die Öffentlichkeit zu informieren.**

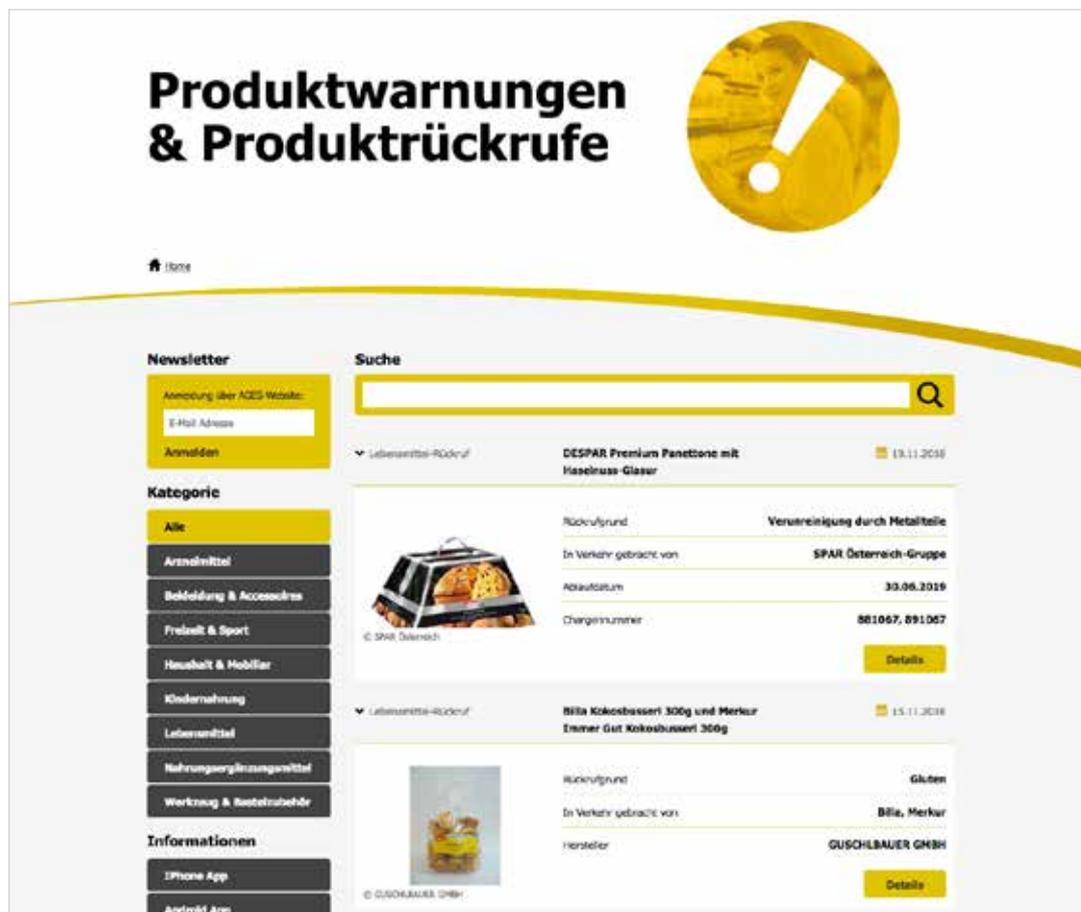
#### Die klare Botschaft einer Produktwarnung lautet: **Gesundheitsschädlich!**

- die AGES warnt
- das Produkt ist gesundheitsschädlich und zum Verzehr nicht geeignet
- genaue Aussagen zum Produkt:
  - welches Produkt
  - wo ist es erhältlich



Quelle: AGES

[www.ages.at/Produktwarnungen](http://www.ages.at/Produktwarnungen)



## Wie hat die Information der Öffentlichkeit zu erfolgen?

**In Abstimmung mit der Behörde sind je nach Produktionsmenge und Absatzwege folgende Maßnahmen notwendig:**

- **Öffentlicher Aushang** des Produktrückrufs in den Verkaufsstellen, direkt am Eingang bzw. an der Stelle des Regals, an der das Produkt zum Verkauf angeboten wurde. (Gut geeignet ist auch der Kassensbereich.)
- **Veröffentlichung auf der Homepage** des Unternehmens (sofern vorhanden)
- Veröffentlichung eines Produktrückrufs über ein **geeignetes Medium** z. B. APA-OTS (Account erforderlich!), ORF-Teletext, Bezirksblätter, regionale Medien (Dienste der AGES, APA-OTS etc. sind kostenpflichtig); Beispielsweise ist eine Bestätigung über den Versand eines E-Mails **keine** Veröffentlichung!

Ob ein öffentlicher Rückruf in Form einer Mitteilung in Bezirksblättern oder Regionalzeitungen angemessen ist, ist immer in Abstimmung mit der Behörde zu entscheiden. Mögliche Kriterien dafür sind die Reichweite der Vermarktungstätigkeit, die Kenntnis über den Kundentock, sowie die Absatzmenge.

→ **Häufigste Gründe für Produktrückrufe und Produktwarnungen sind Listerien, Fremdkörper, Salmonellen.**

## 4. Eckpunkte der Vorbeugung/ Vorbereitung auf einen Krisenfall

In Krisenfällen, kann die Situation rasch existenzbedrohende Folgen haben. Daher ist es wichtig, die möglichen Risiken zu erkennen und Abläufe zu definieren. Durch eine entsprechende Vorbereitung soll bei einer Beanstandung nicht alles außer Kontrolle geraten und zu einer Krisen führen. **Daher beginnt das Krisenmanagement mit einer guten Planung und Vorbereitung.**

- **Die Umsetzung eines betrieblichen Eigenkontrollsystems** ist ein wesentlicher Beitrag zur Lebensmittelsicherheit. Als Hilfsmittel dafür dienen die Leitlinien [www.verbrauchergesundheits.at](http://www.verbrauchergesundheits.at).
- **Analyse des Unternehmensrisikos** (Gesamtrisiko): das Betriebs- und Produktrisiko kann in der bäuerlichen Direktvermarktung sehr unterschiedlich sein. Daher ist es notwendig das Risiko der einzelnen Produkte, bei speziellen Vertriebswegen oder möglicherweise besonderen Kunden (Kinder, ältere Personen etc.) zu erkennen. Je nach Produkten, Vertriebswegen und Kundengruppen sind absichernde Maßnahmen zu überlegen und zu setzen.
- **Risiken bei neuen Produkten minimieren.**  
Empfehlung: Keine neuen Produkte in Verkehr bringen, ohne vorher das Risiko und die Gefahrenbeherrschung zu analysieren. Aber auch bei Produkten, die schon längere Zeit produziert werden, kann sich etwas ändern. Bei bestimmten Produktionssparten ist ein laufendes Monitoring zu überlegen (z. B. Listerienmonitoring bei geschmiertem Käse).
- **zugekaufte Rohstoffe oder Zutaten im Blick haben**  
Da durch Zukäufe ein Risiko entstehen kann, ist auf die Qualität von zugekauften Rohstoffen und Zutaten besonders zu achten.
- **Krisenfälle durchdenken**
- **Verantwortung und Zuständigkeiten definieren**
  - Ansprechperson/verantwortliche Person im eigenen Betrieb benennen
  - festlegen, wer Auskunft gibt an die
    - Behörde
    - Kunden
    - Medien und Presse

- **Kontaktinformationen auf Knopfdruck verfügbar haben und aktuell halten** (Ansprechperson, Telefonnummer, E-Mail) von:
  - Beratungsstellen
  - ....

- Vorbereitete Aushänge für Produktrückruf (Muster)
- Vorbereitete Pressemitteilungen
- Vorbereitung des Ablaufs für den Produktrückruf (Warenannahme, Kaufpreisrückerstattung, ...)
- Versicherungsschutz (Produkthaftung) überprüfen bzw. aktualisieren

→ **Die häufigsten Fehler bei Krisenfällen entstehen aufgrund von Zeitmangel und wegen unzureichender Vorbereitung**

**Die häufigsten Mängel sind:**

- Mängel und Lücken im Eigenkontrollsystem
- fehlendes Bewusstsein für mögliche Krisen durch nicht sichere Lebensmittel
- unvollständige Angaben beim Rückruf, z. B. fehlen des Rückrufgrundes
- öffentliche Aussendung nicht korrekt (z. B. Versand eines E-Mails an AGES/Medien ist nicht ausreichend)

**Muster für die Information der Öffentlichkeit (aus der Leitlinie Veröffentlichung Produktwarnungen)**

<b>Verpflichtende Angaben (§ 43 LMSVG)</b>	
<b>Bezeichnung der Ware</b>	Produktbezeichnung, Chargennummer, Mindesthaltbarkeitsdatum
<b>Unternehmer</b>	Hersteller
<b>Grund für den Rückruf</b>	Gemeingefährdung, Gesundheitsschädlichkeit, z. B. wegen Kontamination, Kleinteile, Fremdkörper
<b>Hinweis</b>	Hinweis, dass die Warnung nicht besagt, dass die Gefährdung vom Erzeuger, Hersteller, Importeur oder Vertreiber verursacht worden ist
<b>Beabsichtigte Maßnahme des Unternehmers</b>	z. B. Zurückbringen der Waren, Erstattung des Kaufpreises
<b>Warnung vor dem Verbrauch der Ware</b>	z. B. Lebensmittel soll nicht verzehrt werden
<b>Wünschenswerte Angabe</b>	Foto des betroffenen Produktes

[www.ages.at/produktwarnungen](http://www.ages.at/produktwarnungen)

[www.ages.at/fileadmin/AGES2015/Produktwarnungen/Leitlinie\\_Veroeffentlichung\\_Produktwarnung.pdf](http://www.ages.at/fileadmin/AGES2015/Produktwarnungen/Leitlinie_Veroeffentlichung_Produktwarnung.pdf)

**Häufige Fragen von VerbraucherInnen**

- Wie gefährlich ist das Produkt?
- Ist ein Arztbesuch erforderlich bzw. zwingend notwendig?
- Wo können Produkte zurückgegeben werden?

## Checkliste (als Vorbereitung)

Bitte die Checkliste ausfüllen! Damit im Anlassfall die wichtigsten Ansprechpersonen und deren Kontaktdaten auf Anhieb griffbereit sind, Namen und Telefonnummern eintragen und aktuell halten.

<b>Betriebsleiter</b>	
<b>Wer ist Ansprechperson im Krisenfall?</b> Im Krisenfall muss eine Ansprechperson erreichbar sein, die der Behörde, Kunden, Medien etc. Auskunft und Informationen geben kann.	
<b>Eigenkontrollsystem</b> (ist jährlich bzw. bei Änderungen anzupassen)	Handbuch bzw. Leitlinie sind ausgefüllt und zuletzt aktualisiert  am ..... (TT/MM/JJ)
<b>Kontakt Beratung der Landwirtschaftskammer, Referat Direktvermarktung</b> Name, Telefonnummer, E-Mail	
<b>Kontakt zur Behörde:</b> <b>a) Lebensmittelaufsicht</b>	
<b>b) Veterinäraufsicht</b>	
<b>Kontaktdaten AGES Risikokommunikation</b>	Österreichische Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit GmbH Spargelfeldstraße 191, 1220 Wien Tel.: +43 5 0555-25000, www.ages.at

## Checkliste (als Vorbereitung)

<p><b>Problem analysieren und Sachverhalt klären:</b>  <u>Auslöser des Problems:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergebnis einer Eigenkontrolluntersuchung, Ergebnis einer behördlichen Probe, Kundenreklamation</li> <li>• Um welchen Fehler handelt es sich? z. B. Keimbelastung, Verunreinigungen, Rückstände, Grenzwertüberschreitungen, Kennzeichnungsfehler</li> <li>• Welche Produkte/Chargen sind betroffen? Welche Gefahr/Risiko geht vom betroffenen Produkt/Charge aus?</li> </ul>	
<p>Entscheidung treffen zur weiteren Vorgehensweise mithilfe der „Handlungsanleitung“ siehe Seiten 2 und 3</p>	
<p><b>Erforderliche Informationen und Unterlagen bereithalten:</b>          Ergebnisse früherer Untersuchungen, Herstellungsabläufe, ev. Herstellungsprotokolle</p>	
<p><b>Wer führt erforderlichenfalls den öffentlichen Rückruf durch?</b></p>	
<p><b>Erstellung der Information der Öffentlichkeit</b>          (erfolgt meist als Aushang) → siehe Muster Seite 6</p>	
<p><b>Wo und in welcher Form muss wer informieren?</b>  <u>Beispiele für konkrete Maßnahmen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bauernmarkt Gaas, Aushang, Sissi</li> <li>• Wiederverkäufer, E-Mail mit Datei für den Aushang, Sissi</li> <li>• Homepage, Artikel, Sissi</li> <li>• Ab Hof</li> <li>• Bauernmärkte</li> <li>• Gastronomie</li> <li>• Wiederverkäufer (Bauernladen, Einzelhandel, ...)</li> <li>• Homepage</li> <li>• Soziale Medien</li> <li>• ...</li> </ul>	
<p><b>Warenrücknahme und Kaufpreiserstattung</b></p>	
<p><b>Nachweisliche Vernichtung der Ware; Dokumentation</b></p>	
<p><b>Ursachen eruieren und Korrekturmaßnahmen umsetzen</b></p>	

**IMPRESSUM:** Erstellt im Rahmen des LFI-Bildungsprojektes für die Direktvermarktung; **Autorinnen:** Dr. Martina Ortner, LK Österreich; Dipl. Päd. Ing. Barbara Viehhauser, LK Salzburg; Alexandra Bichler, BBEEd., LK Niederösterreich; Mag. Martina Schauer, LK Niederösterreich; **Titelfoto:** LFI Ö/Filnkö&I; **Redaktion:** Dr. Martina Ortner; **Gestaltung:** G&L Werbe und Verlags GmbH, Kundmannngasse 33/8, 1030 Wien, www.gul.at;