

Produkthaftung / Produktsicherheit



Produkte bergen Risiken. Und sobald von ihnen eine konkrete oder auch nur vermutete Gefahr für Mensch und Umwelt ausgeht, können sie rasch ins Zentrum öffentlichen Interesses rücken. Ob Salmonellen in Schokolade, Verunreinigungen in Arzneimitteln, brennende Steckernetzteile oder eine absehbar schärfere Regulierung, die von Aktivisten und NGOs mit medialer und politischer Unterstützung vorangetrieben wird – öffentliche Produktkrisen können die Reputation eines Unternehmens empfindlich beschädigen und seine Bewertung am Kapitalmarkt beeinträchtigen. Umsatzstarke, wichtige Produkte, die aufgrund tatsächlicher oder auch nur vermeintlicher Gefahren ins öffentliche Rampenlicht geraten, können sogar die „Licence to Operate“ eines Unternehmens gefährden.

Dabei ist es oft nicht die eigentliche Produktkrise selbst, sondern vielmehr der kommunikative Umgang mit ihr, der Unternehmen regelmäßig vor große Herausforderungen stellt. Viele scheuen die aktive Auseinandersetzung mit dem ungeliebten Thema, das teilweise lange im Verborgenen schlummert. Oder sie schrecken vor der vermeintlichen Komplexität einer gut geplanten aktiven Kommunikation zurück. Sie agieren halbherzig – und oft zu spät. So verpassen sie die Chance, ein Kommunikationsprogramm zu entwickeln, das die behördlichen, rechtlichen und technischen Aspekte argumentativ schlüssig und überzeugend zusammenführt – und das Unternehmen am Ende womöglich gestärkt aus der Krise führt.

WORAUF KOMMT ES AN?

Haltung entscheidet: Der richtige kommunikative Umgang mit der Produktkrise ist in der Regel wichtiger für die Reputation als die Produktkrise selbst.

Konsumentenvertrauen und Reputation schützen: Wer die Agenda nicht bestimmt, überlässt das Feld Verbraucherschützern, Aktivisten, NGOs, Behörden und investigativen Medien und **kann rasch in die Defensive** geraten.

Intern vor extern: Marketing und Vertrieb müssen gegenüber Kunden, Händlern und Lieferanten **sprech- und handlungsfähig** sein – und zwar bevor Behörden oder Unternehmen öffentlich kommunizieren.

Klarheit und Konsistenz: Kunden tauschen sich auf sozialen Plattformen aus. Sie werden Ungleichbehandlung, mangelndes Entgegenkommen und unklare Kommunikation öffentlich kritisch thematisieren.

WAS LEISTEN WIR?

Wir erarbeiten eine **Kommunikationsstrategie**, die auf Sachverhaltsanalyse und Risikobericht sowie einer fundierten kommunikativen Lagebewertung aufsetzt.

Wir übernehmen im Bedarfsfall die **Medienarbeit** im Hintergrund und identifizieren **glaubwürdige unabhängige Dritte**, die die Position und Haltung des Unternehmens stützen.

Wir liefern eine **unabhängige Einschätzung** der Interessen, Erwartungen und möglichen Reaktionen betroffener Stakeholder – die **unternehmensinterne Sicht greift hier aller Erfahrung nach zu kurz**.

Wir unterstützen bei **Briefings und Präsentationen** für Mitarbeiter, Führungskräfte und sämtlichen externen Stakeholdern, bis hin zum Content für Webseite und soziale/digitale Kanäle.

Wir führen die **produktrechtlichen Aspekte und die technischen Sachverhalte** kommunikativ zusammen und verdichten sie zu einer **überzeugenden und argumentativ schlüssigen** übergeordneten Storyline, von der sich sämtliche weiteren Kommunikationsdokumente ableiten.

Wir sorgen für die **fortlaufende Anpassung eines integrierten Zeit- und Maßnahmenplans**, der die behördliche Notifikation, den Zeitpunkt der Veröffentlichung sowie die entsprechende Vorbereitung des Kommunikationsprogramms einschließt.

WORIN BESTEHT DER NUTZEN?

Effiziente Entwicklung und Umsetzung des Programms, oft unter hohem Zeitdruck, durch **reibungslose, flexible Zusammenarbeit** mit den unterschiedlichen Funktionen im Unternehmen sowie dessen **externen juristischen Beratern**.

Bestmöglicher Schutz der Reputation **durch Minimierung möglicher Kollateralschäden: Eine stringente Umsetzung** des Programms verhindert das Übergreifen des Themas auf nicht betroffene Produktgruppen, Unternehmensbereiche oder Märkte.

Realistische, unabhängige Einschätzung der erwarteten medialen Wahrnehmung des Sachverhalts, der Interessen und Erwartungen betroffener Stakeholder sowie möglicher Eskalationsszenarien schützt vor **Fehlentscheidungen in der Kommunikation** und im Krisenmanagement.

Engagiertes Teamplay zwischen Unternehmensfunktionen und externen Beratern führt zu überzeugenden, tragfähigen und mitunter kreativen Lösungen. Oft bieten sich Chancen, das **Unternehmen stärker aus der Krise hervorgehen** zu lassen.

REFERENZMANDATE:

Wir haben in den zurückliegenden Jahren zahlreiche öffentliche und nicht-öffentliche Mandate im Vor- und Umfeld produktrechtlicher und produkthaftungsrechtlicher Auseinandersetzungen geführt und kommunikativ begleitet:

Vorbereitung auf kritische Issues:

- Globales Spezialchemie-Unternehmen: Umfassende Vorbereitung auf die Verteidigung eines bedeutenden, umsatzstarken Produkts vor dem Hintergrund verschärfter EU-Regulierung beim Einsatz von **Nanomaterialien im Kosmetik- und Lebensmittelbereich**.
- Globales Pharma- und Technologieunternehmen: Umfassende Vorbereitung auf die Kommunikation mit relevanten Stakeholdern vor dem Hintergrund möglicher produkt- und haftungsrechtlicher Auseinandersetzungen um eine kritische **Komponente in Flüssigkristall-Mischungen** für Flachbildschirme.
- Internationales Pharmaunternehmen: Vorbereitung auf eine reputationsschädliche Debatte um Tierversuche bei der Herstellung eines **Produkts im Ästhetik-Bereich**.

Akute Intervention im Krisenfall:

- Unterstützung eines chinesischen API-Herstellers nach Bekanntwerden von **Verunreinigungen pharmazeutischer Wirkstoffe für Herz-Kreislaufmedikamente** durch Spuren von Nitrosaminen und Verlust des Marktzugangs in der EU und den USA.
- Unterstützung eines marktführenden Herstellers von **Membran-Druckausdehnungsgefäßen** bei der Entwicklung eines Lösungsansatzes zur Vermeidung eines drohenden Produktrückrufs vor dem Hintergrund einer nicht normgerechten Fertigung.

- Unterstützung bei der Verteidigung eines internationalen Medizintechnik-Herstellers gegen ungerechtfertigte Patientenklagen aufgrund **fehlerhaft eingesetzter Knieprothesen** in einem Berliner Krankenhaus.
- Unterstützung eines globalen Automobilzulieferers im Zusammenhang mit laufenden Untersuchungen der US-Bundesbehörde für Straßen- und Fahrzeugsicherheit zur **Sicherheit von Airbags**.
- Unterstützung eines schweizerischen Generikaherstellers beim **Rückruf eines Fertigarzneimittels** aufgrund von Qualitätsmängeln in der Produktion eines Wirkstofflieferanten.
- Beratung und Unterstützung eines Biotech-Unternehmens nach **Verlust der Lieferfähigkeit** durch Insolvenz eines wichtigen Wirkstofflieferanten.
- Beratung und Unterstützung eines Herstellers von **Wirkstoffimplantaten** im Zusammenhang mit einer ruf- und geschäftsschädigenden Kampagne in einem zulassungsrelevanten Markt.
- Unterstützung eines führenden **Sekt- und Weinherstellers** nach interner Aufdeckung von Weinverfälschung durch Qualitätsmängel bei Rohweinlieferanten.
- Unterstützung der Kundenkommunikation eines Herstellers von **Effektpigmenten** nach Ausfall eines kritischen Vorlieferanten und absehbar massiven Engpässen in der Lieferkette.
- Unterstützung bei der Verteidigung eines führenden Unternehmens der Dentalbranche bei einem Rechtsstreit mit einem Anwender aufgrund behaupteter **Krebsgefährdung durch einen Dentalspray**.
- Unterstützung eines mittelständischen Pharmaherstellers bei der Abwehr einer ruf- und geschäftsschädigenden Kampagne gegen ein **etabliertes frei verkäufliches Schmerzmittel**.
- Abwehr von Schadenersatzforderungen gegen einen internationalen Hersteller von **Holzschutzlasuren** nach Bekanntwerden von Qualitätsmängeln in Folge einer Rezepturumstellung in sieben europäischen Märkten.

Komplexe Produktrückrufe:

- Umfassende Beratung und Unterstützung eines globalen Herstellers von batteriebetriebenen **Haushalts- und Gartengeräten** nach Bekanntwerden eines gefahrenträchtigen und potenziell reputationsschädlichen Produktrisikos in allen Märkten weltweit.
- Unterstützung eines mittelständischen Familienunternehmens beim weltweiten Rückruf risikobehafteter **LED-Leuchten im explosionsgeschützten Umfeld**.
- Unterstützung eines Medizintechnik-Herstellers beim Rückruf eines **Inhalationsgerätes** ohne Unterbrechung der Therapie nach Bekanntwerden eines erhöhten Brandrisikos im Steckernetzteil.
- Unterstützung eines Geschenkartikel-Filialisten beim Rückruf einer **Babywärmflasche** nach Bekanntwerden eines erhöhten Risikos für Verbrühungen aufgrund unzureichender Temperaturbeständigkeit.



Dr. Hartmut Vennen
Geschäftsführer

T +49 69 255 388 36
M +49 160 895 58 58

hartmut.vennen@vennen-advisors.de

vennen.advisors ist eine unabhängige Managementberatung für Strategische Kommunikation. Wir beraten in Krisen- und Sondersituationen. Als Problemlöser in entscheidenden Momenten schützen und stärken wir Reputation und Geschäftserfolg unserer Mandanten. Dazu nutzen wir unsere jahrzehntelange Erfahrung und Expertise auf dem Gebiet der Strategischen Kommunikation. Darüber hinaus stehen wir Mandanten und ihren Teams in Zeiten des Aufbruchs und der Veränderung zur Seite. Wir sind zuverlässige und engagierte Partner, wenn es darum geht, wichtige Themen und Vorhaben wirksam zu positionieren und damit zum unternehmerischen Erfolg beizutragen.

Durch die bestehende Zusammenarbeit mit dem Team der Strategischen Kommunikationsberatung von FTI Consulting ist es jederzeit möglich, auch solche Mandate realisieren, die ein größeres oder international aufgestelltes Beraterteam erfordern.