

Product Recall: Lot of Noodlot?

Met overtuiging en onderbouwing Risico's beheersen



Het afgelopen decennium heeft productveiligheid in de voedingsmiddelen en aanverwante sectoren veel aandacht gehad in de vorm van stringentere kwaliteitsnormen (bijv. GMP en BRC), gecentraliseerde wetgeving en transparantere informatiesystemen voor consumenten. Dit heeft ertoe geleid dat misstappen direct worden opgepikt door de media en consumenten worden geconfronteerd met onveilige producten die in het keukenkastje staan.

Een soortgelijke ontwikkeling lijkt nu te ontstaan voor 'non-food' producten. Sinds enkele jaren zien we door het groeiende importvolume van Aziatische producten, de uitbreiding van het aantal lidstaten in de Europese Unie tezamen met transparantere informatiesystemen een versnelde groei van het aantal product recalls. Hierbij lijkt het erop dat het aantal product recalls Product Recall: Lot of noodlot? in de 'non-food', het aantal in de voedingsmiddelen sector gaat benaderen. Maar in tegenstelling tot zeer consistente en breed toepasbare kwaliteitssystemen in de voedingsmiddelen, blijkt dit in de 'non-food' zeer moeilijk te realiseren. Mede vanwege de diversiteit aan grondstoffen, goederen en producten. ISO systemen zijn bijvoorbeeld niet specifiek geënt op de bewaking van de productkwaliteit.

In 2006 en 2007 heeft dat geleid tot een groot scala aan product recall acties van multinationals tot en met relatief kleine importeurs in Nederland. Hierbij betrof het veelal speelgoed, elektronica en cosmetica producten. In de voedingsmiddelen sector betrof het in het bijzonder de halffabrikaten zoals de notenextracten, specerijen en fruit. Het totaal aantal product recall acties en notificaties steeg tot bijna 8.000. Dit is een significant aantal en een reëel risico voor Nederlandse organisaties.

Wat is de mogelijke impact

Vanuit diverse studies (o.a. Rabobank Food Sector Monitor, EFMI Consumenten monitor) blijkt dat meer dan de helft van de Europese consumenten zich zorgen maakt om productveiligheid. Dit gecombineerd met de conclusies uit het onderzoek van Prof. R. Knight et al (Templeton) resulteert dit in een risico dat voor een behoorlijke schadelast kan zorgen. In dit onderzoek blijkt namelijk dat organisaties die, binnen 30 dagen na een calamiteit, de product recall adequaat weten te managen, geen blijvende schade ondervinden ('recoverers'). Dit in tegenstelling tot de 'non-recoverers'. Dit zijn organisaties die onvoorbereid zelf een product recall en de aanverwante product claims managen. In eerste instantie krijgt de organisatie nog respijt van de consument om de product recall te managen. Lukt dit onvoldoende dan kan de schade aan de organisatie permanent zijn.

De organisatie kan geconfronteerd worden met:

- daling van beurskoers;
- Sterk verlies van het marktaandeel/omzet;
- verhoogd aantal claims (waaronder afpersingsclaims);
- afbreuk van imago en/of merknaam;
- significante juridische kosten.

Wat voor voorbereidingen kunt u treffen?

Het beheersbaar maken van een product recall leunt op de eerste plaats op onderkenning van alle relevante facetten die van invloed kunnen zijn als mogelijke oorzaken en impact katalysatoren. Een gedegen voorbereiding is cruciaal doordat de organisatie bewust is hoe het risico de organisatie kan beïnvloeden en een gedegen voorbereiding de effectiviteit van een product recall positief kan beïnvloeden. Door vooraf de toeleveringsketen in kaart te brengen, de specifieke risico's te identificeren en daarop de beheersmaatregelen (bijvoorbeeld product recall procedure) af te stemmen, kan de impact van een claim of product recall worden beïnvloed (module 1 en 2). Soms is het noodzakelijk om de schadelast te kwantificeren door middel van een Monte Carlo simulatie. Het voordeel van inzicht hebben in de mogelijke schadelast van een claim of product recall is dat er bepaald kan worden of bepaalde contractuele

overeenkomsten voldoende bescherming bieden op het moment dat het ertoe doet. Om het gehele traject te doorlopen wordt er allereerst een workshop georganiseerd waarin onder andere de definities van product recall worden besproken. Daarna zullen onze specialisten starten met een industrieanalyse en een desktop studie van de organisatie en haar activiteiten. Aansluitend zullen er diverse interviews plaatsvinden om verder detaillering te bepalen.

Om te bepalen waar uw organisatie staat, helpen wellicht de onderstaande vragen;

- Welke EU wet- en regelgeving is van toepassing op uw producten maar ook op procedures?
- Wat wordt er door uw huidige verzekeringsportefeuille gedekt en wat valt er buiten?
- Wat is de gekwantificeerde gevolgschade voor uw organisatie indien leveranciers gebrekkige producten/grondstoffen aan u leveren?
- Welke maatregelen buiten de kwaliteitssystemen kunnen er als primaire beheersmaatregel voor de gehele supply chain worden geclassificeerd?
- Hebben uw toeleveranciers en afnemers een recall procedure en is deze afgestemd op uw procedures?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Marsh Risk Consulting
Postbus 232
3000 AE Rotterdam
T: +31 (0)10 40 60 600
www.marsh.nl

Deze publicatie is slechts bedoeld om aan de hand van voorbeelden algemene informatie te verstrekken over de genoemde onderwerpen. Voor advies betreffende uw specifieke situatie, dient u te allen tijde contact op te nemen met uw eigen verzekeringsadviseur. Marsh BV kan geen garantie verstrekken over de nauwkeurigheid, volledigheid of geldigheid van de in deze publicatie gegeven informatie en kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor welke geleden schade dan ook welke voortkomt uit de door ons verstrekte informatie.

© Copyright 2010 Marsh B.V. All rights reserved

MRC09N.0910