

*„Kein Schaden ist größer als vergeudete Zeit.“
Michelangelo*

Bei einem Produkt-Rückruf kann schnell das ganze Unternehmen brennen, denn: Wer kennt sich damit schon aus?



Oft beginnt es recht harmlos: Eine einzelne Reklamation erreicht Ihr Unternehmen, ein kleiner Schaden, wie er immer mal vorkommt wurde beanstandet. Natürlich wurde das entsprechende Produkt sofort von Ihnen ausgetauscht. Das sind doch ganz selbstverständliche Mechanismen.

Aber am nächsten Tag wiederholt sich das Ganze, es ist eine gleichartige Reklamation. Auch das ist noch kein Grund zur Sorge. Dann jedoch kommen gleich mehrere Beschwerden an einem einzigen Tag zusammen, darunter ist auch eine deutlich schärfer formulierte Beanstandung.

Wie geht man mit Serienreklamationen um?

Das allerdings kam in Ihrem Unternehmen bisher noch nicht vor. Die zuständigen Mitarbeiter setzen sich zusammen, überlegen, wie es zu den Reklamationen kommen konnte und beraten, was aktuell zu tun ist. Noch während der Sitzung treffen weitere Schadensmeldungen ein und zum ersten Mal geistert der Begriff „Rückrufaktion“ durch den Konferenzraum.

Doch ist ein solcher Aufwand tatsächlich erforderlich? Sollten Sie nicht lieber noch ein-zwei Wochen warten? Oder doch nicht?

Diese Situation ist neu, Sie sind verunsichert. Einerseits wollen Sie keinen großen Fehler machen, andererseits aber auch nicht völlig sinnlos Geld zum Fenster rauswerfen. Und dann geht es auch noch darum, die Kontakte zum Handel und das positive Image beim Endkunden nicht zu beschädigen.

Der beste Weg: Professionelles Recall-Coaching

In dieser komplizierten Lage bieten Ihnen zwei erfahrene, externe Berater die beste Lösung. Denn damit verfügen Sie ab sofort über 2 x 20 Jahre Erfahrung aus der Praxis der Schadensregulierung. Mit den Schwerpunkten Technik und Recht sind die beiden Berater spezialisiert auf Produktmängel und Rückrufaktionen. Sie kennen sich mit den Gesetzen ebenso aus wie mit den erforderlichen Abläufen und der dazugehörigen Kommunikation.

Für zwei normale Tageshonorare geben Ihnen diese Experten schnell wieder die notwendige Sicherheit, damit Sie handlungsfähig bleiben und keinen kostspieligen Fehler begehen – eine sinnvolle Investition!



Ihre Rückruf-Experten werden für Sie in 2 Etappen aktiv:

- 1. Wir analysieren, ob der Rückruf tatsächlich erforderlich ist**
- 2. Wir stehen Ihnen vor, während und nach der Rückruf-Aktion mit Rat und Tat beiseite**



1

Recall-Coaching Stufe 1: Analyse und Einschätzung der akuten Situation

Ein Rückruf ist dann unerlässlich, wenn nach Einschätzung des Herstellers durch fehlerhafte Produkte ein über das normale Maß erhöhtes Risiko besteht, wenn konkreter Personenschaden beim Anwender oder Konsument gemeldet wird oder die Wahrscheinlichkeit von Schäden in dessen Umfeld angenommen wird.



In die Beurteilung dieser Situation spielen jedoch auch die zu erwartenden Rückrufkosten mit ihren möglichen Schadensersatzforderungen eine nicht unerhebliche Rolle.

**Lieber schnell zahlen, als langfristig zurückrufen?
Das kann gefährlich sein.**

Über all dem schwebt dennoch eine große Unsicherheit fürs Unternehmen. Man neigt dazu, lieber den einen oder anderen Schaden stillschweigend zu begleiten, als auf Landesebene oder gar International einen vielleicht irreparablen Imageschaden zu erleiden. Eventuell ist eine entsprechende Versicherung vorhanden. Doch sich mit Einzelheiten abzugeben, schützt das Unternehmen nicht vor einer möglichen, großen Rückrufaktion!

**Sie haben die Wahl:
Coaching oder Knast?**

Für den Gesetzgeber ist der Geschäftsführer die handelnde und auch die verantwortliche Person. Wenn der GF im Schadensfall nichts unternimmt, oder auch wenn er zu spät eingreift, kommt das gültige Strafrecht zum Einsatz: Das kann schnell ein paar Monate Gefängnis bedeuten. Selbst wenn er in seinem Arbeitsvertrag von solchen Risiken befreit ist, steht der GF strafrechtlich voll in der Verantwortung.

Ohne Erfahrung kann er alleine gar nicht wissen, ob der Rückruf mit seinen unübersehbaren Folgen wirklich unvermeidbar ist. Verlassen Sie sich bitte nicht auf Ihr Gefühl oder auf vage Vermutungen. Vertrauen Sie statt dessen dem Wissen und der Erfahrung erprobter Spezialisten.



Sicherheit fürs Unternehmen zum Festpreis

Wir Rückruf-Spezialisten bieten hilfesuchenden Unternehmen unsere Unterstützung zu einem festen Honorarsatz an. Unser Recall-Coaching Stufe 1 enthält einen kompletten Coaching-Tag in der Kanzlei.

Wir machen Ihnen gerne ein konkretes Kostenangebot.



2

Recall-Coaching Stufe 2: Vorbereitung und Durchführung des Rückrufs

Zu einem ordnungsgemäß durchgeführten Produkt-rückruf gehören Fachwissen und Gesetzeskenntnisse ebenso wie viel Sorgfalt. Um einen rundum gelungen Ablauf zu erreichen, muss die gesamte Maßnahme optimal vorbereitet, kundenfreundlich durchgeführt und professionell kommuniziert werden. Wenn nur einer dieser Punkte nicht gebührend beachtet wird, kann ein Unternehmen viel von seinem bis dahin guten Ruf verlieren oder zumindest aufs Spiel setzen.

Fehler oder Unwissenheit kann sehr teuer werden

Ihre Rückruf-Spezialisten begleiten

Ihr Unternehmen bei dieser Massnahme und achten darauf, dass durch Fehler oder Unwissenheit nicht noch mehr Schaden entsteht. Wir unterstützen Sie bei der Erstellung und Ausarbeitung der entsprechenden Dokumentation und geben Ihnen wertvolle Tipps für eine zukünftige Kennzeichnung oder Chargennummerierung – falls noch nicht vorhanden.

Um fehlerhafte Produkte korrekt einzugrenzen, ist eine Rückverfolgbarkeit in der Produktion erforderlich. Wir erledigen zuverlässig und ganz im Sinne der Gesetzgebung sowohl die Vorbereitung, als auch die

Durchführung und die parallel abzuwickelnde Öffentlichkeitsarbeit sowie die Kommunikation mit den Behörden.

Der gute Ruf des Unternehmens steht auf dem Spiel!

Rückrufaktionen werden üblicherweise durch Anzeigenaktionen in den Massenmedien, wie z. B. Tageszeitungen bekannt gemacht. Hier wird dann auch der Umtausch im Handel angeboten. Es versteht sich von selbst, dass speziell diese Aktivitäten besonderes Fingerspitzengefühl benötigen, um den Schaden und seine Regulierung korrekt darzustellen, ohne dass das Unternehmen selbst allzu sehr darunter leidet.

Bezahlbar: Ihre sichere Rückrufaktion



Ihre Rückruf-Spezialisten bieten Unternehmen, die vor der Durchführung einer Recall-Aktion stehen, aktive Unterstützung und professionelle Begleitung an. Bedenken Sie bitte, dass ein unkontrolliert abgewickelter Rückruf Kosten in Millionenhöhe provozieren kann. Wir achten darauf, dass die vom Gesetz vorgeschriebenen Massnahmen erfüllt werden und passen zugleich auf, dass die Kosten fürs Unternehmen nicht aus dem Ruder laufen.

Bitte fragen Sie nach einem konkreten Kostenangebot.



Wir lassen Sie mit der Unsicherheit bei der Abwicklung von Produktfehlern nicht alleine.

Lassen Sie nicht zu, dass ein einziger kleiner Fehler in der Produktion den Erfolg des gesamten Unternehmens riskiert. Gehen Sie mit Ihren erprobten Recall-Coaches auf Nummer sicher.

Wenn Sie von Anfang an die Fäden in der Hand halten und den Produktfehler offen kommunizieren und sauber managen, dann bleibt der Schaden überschaubar. Oft gelingt es sogar durch die Art und Weise der Aktion neues Vertrauen zu gewinnen und das Unternehmensimage noch auszubauen. Vertrauen Sie den Experten. Wir sind da, wenn Sie uns brauchen. So diskret und so aktiv, wie es nur möglich ist.



Unsere Recall-Experten lassen keine Unsicherheiten zu!

ANWALTSKANZLEI

Schweizer & Burkert
PartGmbH

Registergericht: Stuttgart PR 720438
Partner: Angelika C. Schweizer, Marcus Burkert



Marcus Burkert, Rechtsanwalt

Kanzlei Schweizer & Burkert
Lehrbeauftragter der Deutschen
Versicherungsakademie
74538 Rosengarten
Ziegelberg 13
Telefon 0791 9566 40-0
Fax 0791 956640-25
schweizer.burkert@t-online.de
www.schweizer-burkert.de

Vogel, Brasch & Partner
Beratende Ingenieure

*Technische Ermittlungen
Schadenabwicklung
Risikotechnische Beratung*



Joachim Vogel, WDipl.-Ing.

Vogel, Brasch & Partner, Beratende Ingenieure
Wirtschaftsmediator, Lehrbeauftragter,
Buchautor
Vahrenwalder Str. 269a
30179 Hannover
Telefon 0511 9666848
Fax 0511 9666701
Mobil 0170 3165445
j.vogel@vobr.de / www.vobr.de

„Erfahrung ist die Erkenntnis, die Dinge so zu sehen, wie sie sind, und Dinge so zu tun, wie sie getan werden sollten.“

Willy Meurer

Fotos mit frdl. Genehmigung von www.fotolia.de