

Szenario: Tödlicher Kindertee



Allgemeine Lage

Ihre Firma, die TEAPOLIS GmbH, ist in ganz Europa führend bei der Produktion von Baby- und Kindertees. Die meisten Ihrer Produkte produzieren Sie aber für andere Marken wie beispielsweise die bekannte deutsche Firma «Hupp». Ihr Marktanteil für Baby- und Kindertees beträgt über Europa hinweg rund 85 Prozent – Ihre eigene Firma ist aber weitgehend unbekannt.

Eines der wenigen Länder, in denen Sie Ihre Produkte direkt vertrieben, ist Spanien. Dort ist ein Babytee unter dem Markennamen «Lolos» praktisch überall zu finden, wo Baby- und Kinderlebensmittel verkauft werden.

Besondere Lage

Heute morgen wurden Sie vom lokalen Logistikpartner in Spanien darüber informiert, dass sie Besuch vom Spanischen Gesundheitsamt hatten. Offenbar sind in Spanien zwei Babys verstorben, bei denen Ärzte und Behörden über die Todesursache rätseln. Eine der Thesen, die im Raum steht, ist die, dass die Babys an Botulismus gestorben sein könnten. Die Abklärungen laufen aber noch. Die einzige Gemeinsamkeit, welche in beiden Fällen festgestellt wurde, ist die, dass beide Babys Ihren Lolos-Tee tranken – und beide Tees aus denselben Produktionschargen stammten. Die Behörden haben deshalb Ihrem Logistikpartner vor Ort geraten, den Lolos-Tee sicherheitshalber zurückzurufen. Eine offizielle Verfügung wollte das Gesundheitsamt allerdings nicht ausstellen.

Ihre eigenen Laborspezialisten sind sich schnell einig, dass Botulismus nicht über den Lolos-Tee übertragen werden könnte, denn sogar, wenn die entsprechenden Erreger bei der Produktion tatsächlich eine Charge verunreinigt hätten, wären sie unter den Bedingungen der Teebeutel nicht überlebensfähig gewesen.

Gleichwohl haben Sie die Rückhalteproben der betroffenen Chargen ESP-2020082004 sofort ins Labor gegeben, wo seither verschiedene Tests auf Verunreinigungen durchgeführt werden. Bislang allerdings mit ausschliesslich negativen Ergebnissen. Allerdings dauern insbesondere mikrobiologische Testverfahren bis zu 14 Tagen, bis Sie ein Resultat haben.

Die spanischen Medien berichten bereits über die beiden tragischen Fälle, insbesondere die Boulevardpresse weidet den emotionalen Ausnahmezustand der betroffenen Familien weidlich aus. Bislang ist der Verdacht, dass Ihr Lolos-Tee einen Zusammenhang mit den Todesfällen haben könnte, nirgends aufgetaucht. Trotzdem will insbesondere der Verwaltungsrat, dass die Firma vorbereitet ist, falls sie plötzlich ins Rampenlicht der Öffentlichkeit gezerrt würde.

Aufgabe:

- 1.) Überlegen Sie das Wording der ersten Stunde
- 2.) Der Krisenstab diskutiert zurzeit die beiden Varianten, die Tees zurückzurufen, oder aber solange nichts zu unternehmen, bis die Todesfälle aufgeklärt sind. Sie haben den Auftrag, eine Lagebeurteilung für beide Varianten vorzunehmen und die Kommunikations-Chancen /-Risiken für beide Varianten gegenüberzustellen.
- 3.) Bereiten Sie ein Interview für beide Varianten des Krisenstabs vor.