

## Ein akuter Rückruf droht Checkliste für die Durchführung

Ausgangssituation: Neue Hinweise über ungewöhnliche Risiken/Probleme eines Produkts.

1. **Faktensammlung:** Zugriff auf erforderliche Datenbanken sicherstellen (z.B. Lieferpapiere, Konformitätsdeklarationen, Import- und Exportpapiere, Rohstoffe, Lieferanten, Produktion)
2. Erste **Risikoanalyse- und Bewertung**, Identifikation/Konkretisierung der Gefahr: Art, Ursache, betroffene Produkte, betroffener Personenkreis.
3. **Rechtliche Risiken** und Handlungspflichten: Erste Einschätzung (z.B. anwendbares Recht); Externe Experten identifizieren und Verfügbarkeit sicherstellen.
4. Information / Vorwarnung an **Management** (Geschäftsleitung, eventuell Betriebsrat) Empfängerkreis vorsichtig definieren; Künftigen Informationsbedarf absprechen.
5. **Task Force** bilden:
  - Klaren Auftrag zur operativen Umsetzung des Rückrufs definieren.
  - Klare Projektleitung, Verantwortlichkeit Kommunikation und Stellvertretungen definieren
  - Gemischtes Team: Vertreter der Entwicklungsabteilung, Qualitätssicherung, Produktion, Einkauf, Vertrieb, Logistik, Marketing, Buchhaltung, Rechtsabteilung, etc.;
  - Eventuell externe Experten
  - Task Force analysiert fortlaufend den Problemkreis, die Lieferkette, etc.
6. **Sofortmaßnahmen** zur Schadensbegrenzung einleiten, z.B.:
  - (vorläufiger) Produktions-/Auslieferungs-Stopp
7. **Detail-Analyse** des Problems:
  - Welche Produkte? Eingrenzung der Charge → Eindämmung der betroffenen Menge
  - Lieferkette einbeziehen (Lieferanten, Rohstoffe, Fertigungszeiträume)
8. Ausmass des möglichen **Schadens quantifizieren:**
  - Annahmen und Wahrscheinlichkeiten möglichst klar benennen
  - Realistische Szenarien definieren, «Best Case», «Worst Case», etc.

9. **Versicherung** involvieren

- Vorgaben der Versicherung strikt beachten!
- Andernfalls droht Verlust/Reduktion der Versicherungszahlung
- Versicherung ständig über neue Entwicklungen informiert halten.

10. **Management-Entscheidung** zum Rückruf herbeiführen

11. **Information** an Kunden, Behörden und Öffentlichkeit:

- Wortlaut sorgfältig vorbereiten und abstimmen; nicht zu technisch, nicht zu juristisch
- Verteilerkreis festlegen
- Genaue Eingrenzung der betroffenen Produkte
- Konditionen Rückruf (an welche Stelle zurück, bis wann, Kostentragung u.a.m.)
- Sprachregelung für Medien, «Holding Statement», evtl. proaktive Pressemitteilung;

12. **Rückstellungen** bilden.

13. Unterstützung der **Kunden** – Ansprechpartner benennen und schulen.

14. **Kommerzielle** Bereinigung (Ersatzprodukte, Reparatur, Rückzahlung).

15. Sicherstellen dass alle erreichbaren Produkte/Empfänger **wirklich erreicht** wurden.

16. **Lessons learned**. Anpassung interner Strukturen/Abläufe.

17. Abschluss der Rückrufaktion: Information an Management, Versicherung, Behörden, (evtl. Öffentlichkeit).

**Zu beachten:**

- Die Maßnahmen müssen i.d.R. sehr rasch umgesetzt werden, je nach Produkt und Risiko
- Diese Liste ist ein Leitfaden und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Sie muss an die aktuellen technischen, wirtschaftlichen und rechtlichen Gegebenheiten angepasst und ergänzt werden.