

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	7
<b>1. Krisenursache: Produktprobleme</b>	10
<b>2. Produktrückrufe</b>	16
2.1 Rechtspflichten zum Produktrückruf	16
2.1.1 Produktrückrufe aus Verkehrssicherungspflichten	17
2.1.2 Strafrechtliche Verpflichtungen zu Produktrückrufen	19
2.1.3 Behördliche Rückruf-Anordnungen	22
2.2 Überblick: Produktprobleme als Krisenherd	23
<b>3. Medienthema Krisen</b>	32
3.1 Worüber berichten Medien?	32
3.2 Wie entstehen mediale Storys?	37
3.3 Exkurs: Möglichkeiten rechtlicher Intervention	40
<b>4. Grundsätze der Krisenkommunikation</b>	42
4.1 Ziele der Krisenkommunikation	42
4.2 Strategische Krisenkommunikation	44
4.2.1 Perspektiven der Schuldfrage	46
4.2.2 Glaubwürdigkeit oder die Interpretation der Wahrheit	48
4.2.3 Szenariotechnik zur Strategieentwicklung	49
4.3 Richtlinien für die Krisenkommunikation	52
4.4 Umgang mit den Medien in Krisen	55
4.5 Exkurs: Erfolgsfaktor Teamarbeit zwischen Recht und Kommunikation	57
<b>5. Prozessablauf Rückrufmanagement</b>	59
5.1 Meldekette	59
5.2 Krisenteam und Krisenraum	60
5.3 First Responder-Aktionen Produktrückruf	63
5.4 Vernetzte Problembewertung	63
5.5 Kommunikationsinhalte	73
5.6 Kommunikationsmittel bei einem Produktrückruf	76
5.7 Responsequote und Dokumentation	79
<b>6. Beispiele aus der Praxis – Interviews</b>	81
6.1 Krisenprävention bei der BMW Group	81
6.2 Senseo-Rückruf bei der Philips GmbH	84
6.3 Rückrufmanagement bei der Ravensburger Spieleverlag GmbH	88

6.4	Rückruf bei der Lorch Schweißtechnik GmbH . . . . .	92
6.5	Behördliche Marktüberwachung . . . . .	99
6.6	Beispiel Rückrufanzeige . . . . .	102
	6.6.1 Optische Gestaltung . . . . .	102
	6.6.2 Inhaltliche Gliederung . . . . .	103
	6.6.3 Sprachliche Darstellung . . . . .	103
7.	<b>Krisenprävention</b> . . . . .	108
7.1	Gesetzliche Forderungen nach einem Rückrufmanagement . .	110
7.2	Risikomanagement und Krisenaudits . . . . .	111
7.3	Krisenhandbuch . . . . .	114
	7.3.1 Richtlinien . . . . .	114
	7.3.2 Strategie . . . . .	115
	7.3.3 Infrastruktur. . . . .	116
	7.3.4 Operative Maßnahmen. . . . .	118
	7.3.5 Training . . . . .	119
	7.3.6 Review. . . . .	120
	<b>Literaturverzeichnis</b> . . . . .	122
	<b>Autorenvita</b> e . . . . .	125