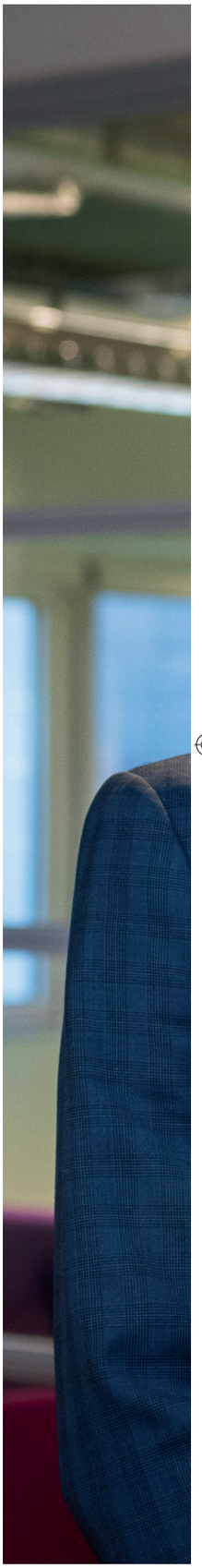
Tekst Tys Hallema | **Foto's** Diederik van der Laan

Samenwerkingsverband **Recall Solutions** biedt **retailers en fabrikanten** helpende hand bij terugroepacties

'De fipronilzaak liep volledig uit de hand, terwijl er geen gevaar was'



Foodfabrikanten en -retailers krijgen er meer en meer mee te maken: recalls. 'Die toename begon een jaar of 10, 15 geleden. De samenleving accepteert niet meer dat er dingen fout gaan, We willen alles in ons leven zoveel mogelijk controleren, dus ook de producten die we consumeren', zegt Leo Jansen, bijna 25 jaar schade-expert en in die hoedanigheid vaak betrokken bij recalls. Namens zijn werkgever Cunningham Lindsey begon hij, met communicatiebureau Bex en advocatenkantoor Kennedy Van der Laan, Recall Solutions: Een loket dat retailers ontzorgt in geval van een recall.

Nee, Leo Jansen kan zich geen recalls herinneren uit zijn begintijd als schade-expert. Ook niet als hij er diep over nadenkt. Het fenomeen recall, terugroepactie in goed Nederlands, is relatief nieuw. Het is een jaar of 10, 15 geleden begonnen. 'Allemaal onder het mom pech moet weg', zegt Jansen. 'We acccepteren niet meer dat er dingen fout gaan, dat er risico's zijn.' Eén van zijn compagnons binnen Recall Solutions, Peter van den Broek van Kennedy Van der Laan, vult aan: 'De toename komt aan de ene kant denk ik inderdaad door de tijdgeest, we willen controle. Aan de andere kant komt het ook doordat de techniek die controle steeds meer mogellijk maakt. Daardoor komen zaken eerder aan het licht.' Jansen haakt in: 'Neem de fipronilaffaire. Ik weet zeker dat dat 20 jaar geleden volledig langs ons heen was gegaan. Bedrijven zijn zich steeds meer bewust van potentiële risico's. We slaan daar soms echter wel in door.'

Om al die retailers die producten moeten of willen terugroepen te ontzorgen, ontstond bij Jansen het idee voor Recall Solutions. Jansens werkgever Cunningham Lindsey is een schade-expertisebureau met wereldwijd 6000 medewerkers. Jansen behandelt productaansprakelijkheid- en recallschade. 'Simpel gezegd: de ene producent levert een grondstof, de andere maakt er koekjes van en ontdekt er stukjes ijzer in. De partij koekjes wordt afgekeurd. Volgens de koekjesbakker is het ijzer afkomstig uit de grondstof. Een schade-expert controleert of dit klopt en bepaalt de hoogte van de schade.'

Jansen zocht samenwerking met partijen die hij eerder ook met regelmaat betrok bij processen rond recalls. Bex Communicatie adviseert partijen bijvoorbeeld in de communicatie met afnemers, bevoegde instanties en de media. Derde part-

008-010_FOOD01_INT_2.indd 8 17-01-18 10:21

008-010_FOOD01_INT_2.indd 9 17-01-18 10:21

Leo Jansen (links) en Peter van den Broek.

ner in Recall Solutions is advocatenkantoor Kennedy Van der Laan. Peter van den Broek zit namens die firma al 10 jaar in de recallschade, binnen een speciaal team dat zich daar mee bezighoudt. 'Wij zoeken uit welke maatregelen er genomen moeten worden, bij de toezichthouders van welke landen er gemeld moet worden en wie aansprakelijk is voor de schade. Kortom: we adviseren bedrijven over alle juridische vragen die opkomen in het geval van een recall of dreigende recall.'

Dat laatste is een belangrijk gegeven. Want lang niet in alle gevallen komt het tot een recall die in de publiciteit komt. 'Wat de consument ziet, is maar het topje van de ijsberg', weet Jansen. Slechts 10 tot 20 procent van de recalls leidt tot een productwaarschuwing. 40 procent vindt plaats voordat producten bij de consument komen, de rest gebeurt in stilte.

Aan de hand van het eerder genoemde voorbeeld van de stukjes ijzer in koekjes legt hij uit wat er allemaal komt kijken vanaf het moment dat een dergelijk voorval aan het licht komt. 'De eerste vraag is dan: moeten we afnemers en de NVWA nu al informeren of kunnen we daar mee wachten? Bij een recall heb je nooit tijd om alles even rustig op je in te laten werken. Er is altijd spoed en te weinig tijd. Het belangrijkste is om zo snel mogelijk het gevaar weg te nemen, daardoor is er continu veel druk. Wat we doen, is kijken wat de oorzaak is van het probleem en om hoeveel koekjes het gaat. Is te achterhalen of alle stukjes zijn gevonden? Je wilt uiteraard geen recall op alle koekjes die je afgelopen jaar hebt gebakken, dus ga je kijken of je kunt afbakenen.'

Crisismanagement

Mocht blijken dat er bijvoorbeeld scherpe delen in de koekjes kunnen zitten, is het zaak een publiekswaarschuwing te geven. Het zwaartepunt ligt in dat geval bij Bex. 'Het kan echter ook zijn dat je een grondstofbatch moet wegdoen of dat de recall in stilte kan plaatsvinden', legt Jansen uit. Dat hangt af van de vraag of er een gezondheidsgevaar dreigt.

In Europese regels ligt vast welke maatregelen je moet nemen. Daarin ligt een andere taak van de recallspecialisten: het begeleiden van directies. 'Veel bedrijven zijn niet helemaal thuis in de regels wanneer je consumenten of afnemers wel of niet moet informeren', zegt Van den Broek. Jansen vult aan: 'Je ziet vaak paniek in de directie. Wij verzorgen het crisismanagement, weten welke stappen er gezet moeten worden. Het valt me altijd op dat, behalve de echt grote jongens, veel bedrijven niet goed verzekerd zijn voor een recall. Wel voor een schade die gebruikers lijden, maar niet voor het mislopen van omzet, waarde van de teruggeroepen producten, et cetera.'

Bij een recall heb je nooit tijd om alles rustig op je in te laten werken. Er is altijd spoed en te weinig tijd

Succesverhaal

Trots vertellen Jansen en Van den Broek over een recent succesverhaal dat tevens de soms nodeloos ingewikkelde regels illustreert. 'Er bleken sporen van een allergeen in een door de klant geleverde specerij te zitten, terwijl dat niet op de ingrediëntendeclaratie stond. Het geluk in dit geval was dat de concentratie laag genoeg was in de eindproducten, waardoor ook mensen met een extreme allergie geen gevaar liepen. De vraag was of er niettemin een recall moest komen', zegt Jansen. Er ontstond een flinke discussie met de NVWA. Tegelijkertijd werden alle afnemers geïnformeerd. De specerij bleek door de hele voedselketen te gaan en door talloze fabrikanten te worden gebruikt. 'Misschien wel één op de 20 producten in de supermarkt had uit het schap gemoeten', zegt Jansen om de ernst te illustreren. Uiteindelijk lukte het om de NVWA te overtuigen. Van den Broek: 'Anders hadden we het over een miljoenenschade gehad, vergelijkbaar met de fipronilzaak.'

Jansen wordt nóg boos als het woord fipronil valt. 'Bij normoverschrijding zegt de regelgeving: het product is onveilig. En dat is op zich een goed uitgangspunt. In het geval van de fipronilzaak liep het echter volledig uit de hand, er was geen houden meer aan. Het is goed dat er een norm is, maar er was bij veel samengestelde producten absoluut geen gevaar. Anders dan bijvoorbeeld een salmonellabesmetting.'

Zo stil als de specerijenzaak loopt het echter niet altijd af. Soms moet er wel degelijk een recall komen. Van den Broek: 'Soms is het ook onze taak om de klant daarvan te overtuigen. Op grond van regels, maar ook om grotere ellende, als later blijkt dat je als fabrikant al wist dat je product misschien gevaarlijk was, of een boete te voorkomen.'

Ook voor de experts zijn niet alle recalls even verklaarbaar. De tientallen miljoenen chocoladerepen van Mars bijvoorbeeld die in 2016 werden teruggeroepen, omdat er een minieme kans was dat er een stukje plastic in een reep zat. Jansen: 'De vraag is of zo'n aanpak nodig is of dat het anders had gekund.' Hij voegt daar ludiek aan toe: 'Er had een competitie van gemaakt kunnen worden, in Willy Wonka-stijl. Vind het stukje plastic en win een levenlang gratis Marsen, zoiets.' Van den Broek en Jansen snappen de beslissing wel. 'De eerste vraag is altijd: is er gevaar? Maar dat is niet de enige vraag, de beslissing over een recall gaat over zoveel meer. Wat doet het met je naam, bijvoorbeeld', zegt Van den Broek.

Claimcultuur

Waar in de VS consumenten met regelmaat forse bedragen aan smartegeld krijgen bij productdefecten, kennen we die claimcultuur in Nederland niet. Van den Broek: 'Het is heel simpel, in Nederland krijg je de werkelijke financiële schade vergoed. We doen ook wel aan immateriële schade, maar dat is kinderspel vergeleken met de VS. Zelfs in gevallen van ernstig letsel en blijvende arbeidsongeschiktheid praat je niet snel over meer dan een ton, zeker geen miljoenen.' Toch verandert er binnenkort wel wat voor retailers en fabrikanten. Er ligt een wet klaar die het mogelijk maakt om als collectief naar de rechter te stappen om schadevergoeding te krijgen. Jansen: 'Als je geringe schade ondervindt van een gebrekkig product, loont het niet er in je eentje een zaak van te maken. Doe je dat met alle gedupeerden, misschien wel. Met de nieuwe wet zal het aantal collectieve schadezaken geen storm lopen, we zullen ze wel vaker krijgen.' F

008-010_FOOD01_INT_2.indd 10 17-01-18 10:21