



# Playbook Product Recall/ Productcontaminatieverzekering



MARKETING COMMUNICATION



Elke week worden er in Europa en Noord-Amerika ongeveer 50 terughaalacties in gang gezet. Niettemin zijn veel voedingsmiddelen- en drankenproducenten nog altijd on- of onderverzekerd voor productcontaminatie of verkeerde etikettering: de meest voorkomende aanleidingen voor een terughaalactie.



Tot nu toe hadden voedingsmiddelen- en drankenproducenten geen instrument ter beschikking waarmee zij de financiële consequenties van een terughaalactie of hun waarschijnlijke maximale schade konden inschatten.

AIGs nieuwe NOVI Product Recall Cost Estimator voorziet in deze behoefte.

### Terughaalacties zijn duur en veelvoorkomend

In een peiling onder grote producenten die recent door de Grocery Manufacturers Association (GMA) was georganiseerd schatte 77% van de respondenten die in de afgelopen vijf jaar met een terughaalactie te maken hebben gehad dat hun financiële schade tot wel USD 30 miljoen opliep. En 23% gaf aan dat de kosten zelfs nog hoger lagen<sup>1</sup>.

[BEKIJK HIER DE CIJFERS >](#)

### Toenemende regulering door toezichthouders

Overheden hebben meer bevoegdheden op het gebied van voedselveiligheid gekregen door onlangs geïntroduceerde wetgeving als de Amerikaanse Food Safety Modernization Act (2011) en Verordening Nr. 178/2002 van de Europese Gemeenschap. De Amerikaanse Food and Drug Administration (FDA), het Amerikaanse Ministerie van Landbouw (USDA) en de Europese Autoriteit voor Voedselveiligheid (EFSA) controleren scherp op productcontaminaties. Zij zijn gemandateerd om corrigerende maatregelen te nemen, variërend van terughaalacties tot het stilleggen van productieactiviteiten bij getroffen locaties.

### Mondiale toeleveringsketens worden steeds complexer

Volgens de Amerikaanse Food and Drug Administration (FDA) zijn over de afgelopen 7 jaar voedselimporten in de VS met gemiddeld 10%<sup>2</sup> per jaar toegenomen. In de EU is tussen 2000 en 2012 de totale waarde van landbouwimporten gestegen van USD 53,3 miljard (schatting) naar USD 131 miljard<sup>3</sup>.

### Gebrek aan instrumenten – tot nu toe dan

Tot nu toe ontbrak het bedrijven altijd aan een betrouwbare methodiek om de financiële gevolgen van een productcontaminatie in te schatten. Dit vormde een belangrijk obstakel voor effectief inzicht in en beheersing van hun risico's. *Benchmarking* is maar beperkt toepasbaar, aangezien bedrijven maar zelden de werkelijke kosten van een contaminatie-incident bekendmaken. AIG heeft nu een analytisch instrument ontwikkeld, NOVI, dat bedrijven inzicht geeft in de omvang van de financiële risico's van een mogelijke productcontaminatie.

[LEES VERDER >](#)

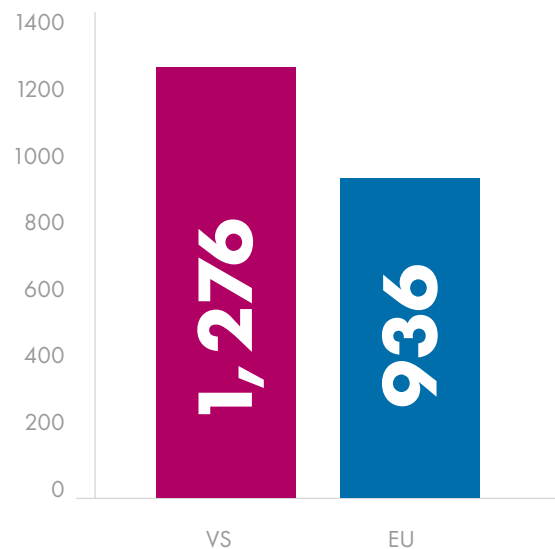
1. Bron: *Capturing Recall Costs*, rapport gepubliceerd in 2011 door de Grocery Manufacturers Association, Covington & Burling en Ernst & Young.

2. *Pathway to Global Product Safety and Quality*, rapport gepubliceerd op 7 juli 2011 door de United States Food and Drug Administration (FDA). Online geraadpleegd op 2 augustus 2013.

3. *Agricultural Exports to the European Union: Opportunities and Challenges*, rapport gepubliceerd in februari 2013 door het agentschap Foreign Agriculture Service van de Amerikaanse Ministerie van Landbouw. Online geraadpleegd op 2 augustus 2013.

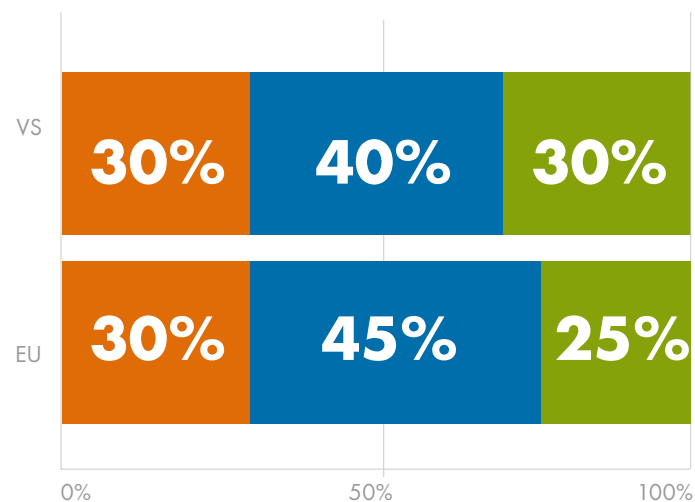
## CIJFERS

Elke week vinden er gemiddeld bijna 30 terughaalacties plaats in de VS, versus bijna 22 in Europa.\*



\* 2012 Klasse 1 en 2 terughaalacties, zoals gedefinieerd door de FDA

De meeste terughaalacties zijn naar aanleiding van een microbiologische of allergene contaminatie



 Microbiologisch  
 Allergeen  
 Anders

Een onderzoek onder leden van de Grocery Manufacturers Association wijst uit dat:

81% van de leden de financiële risico's van terughaalacties 'significant tot catastrofaal' noemen

58% van de leden een of meerdere keren in de afgelopen vijf jaar te maken heeft gehad met een terughaalactie

AIG kan elk bedrijf in de volgende categorieën verzekeren – ongeacht zijn omvang of omzet – mits het aan bepaalde minimum acceptatie-eisen voldoet. Alle bedrijven in de voedingsmiddelen- en drankensector lopen risico's op het vlak van productcontaminatie of foute etikettering. Dergelijke incidenten kunnen weer aanleiding geven voor een terughaalactie.



### IMPORTEURS VAN VOEDINGSMIDDELEN

Importeurs van goederen die elders zijn geproduceerd kunnen aansprakelijk worden gesteld voor de kosten van het terughalen of vernietigen van gecontamineerde producten. Deze kosten, plus de waarde van de producten zelf, kunnen worden verhaald op de buitenlandse fabrikant – mits deze aansprakelijkheid aanvaardt voor de contaminatie en de kosten die hierbij komen kijken ook kan dragen. Malafide partijen kunnen ook opzettelijk sjoemelen of dreigen te sjoemelen met een product om politieke, ideologische of andere redenen.



### PRODUCENTEN

Verreweg de meeste contaminatie-incidenten doen zich tijdens de productie voor – of dit nu door een fout in het productieproces gebeurt, kwade opzet of doordat een ingrediënt vervuild is. Elke producent kan te maken krijgen met een productcontaminatie-incident – ongeacht zijn bedrijfsgrootte, productietechnologie of de aard van het product.



### PRIVATE LABEL-EIGENAREN

Private label-eigenaren lopen ook risico's, in zoverre dat zij soms niet de mogelijkheid hebben een schade te verhalen op het bedrijf dat verantwoordelijk is voor de productcontaminatie (veelal de producent of distributeur). Gewoonlijk komt dit door een faillissement bij de verantwoordelijke partij of omdat de oorzaak van de contaminatie niet met zekerheid kan worden vastgesteld. Het bedrijf kan ook een rechtstreeks doelwit worden van kwade opzet (om geld af te persen bijvoorbeeld).



### CONTRACTFABRIKANTEN

Contractfabrikanten produceren producten die op de markt worden gebracht onder de merknaam van een ander bedrijf. Deze fabrikanten kunnen door hun klanten aansprakelijk worden gesteld voor schadeclaims zoals winstderving ten gevolge van een productcontaminatie.



### DISTRIBUTEURS & RETAILERS

Hoewel dit minder vaak voorkomt, kunnen contaminatie-incidenten zich ook tijdens het distributieproces voordoen. En detailisten lopen een specifiek risico omdat zij bepaalde producten aanbieden via saladbars, zelfbedieningscounters, zuivelschappen en dergelijke. Van grote retail-bedrijven wordt nog wel eens aangenomen dat zij een 'dikke portemonnee' hebben. Criminelen knoeien dan met hun producten – of dreigen dit te doen – omwille van gewin (productafpersing).



Terughaalacties zijn slechts één onderdeel van een productcontaminatie-incident



## KOSTEN VAN EEN PRODUCTCONTAMINATIE

### MATERIËLE SCHADE

**Aangetast product** – Waarde van het gecontamineerde product dat moet worden teruggehaald en/of vernietigd.

**Terughaalactie** – De kosten van het opsporen, identificeren en uit de handel halen van het gecontamineerde product.

**Productvernietiging** – Eventuele vernietigingskosten kunnen hoog oplopen, afhankelijk van het type product, de mate van verspreiding en de aard van de contaminatie.

**Recall-consultants** – Bedrijven kunnen ook besluiten om terughaalactie- of crisismanagementconsultants in te huren om te beschikken over bepaalde vaardigheden, bedrijfsschade te beperken of schade aan het merk te minimaliseren.

### AANSPRAKELIJKHEID

**Materiële schade** – Deze aansprakelijkheid is vaak aan de orde wanneer het gecontamineerde product als ingrediënt in een ander product is verwerkt.

**Letselschade** – Deze aansprakelijkheid komt voort uit eventuele letselschade bij consumenten ten gevolge van het gecontamineerde product.

### BEDRIJFSSCHADE

**Niet-beschikbaarheid van product** – Een contaminatie kan een grote voorraad producten aantasten waardoor het bedrijf niet langer aan de vraag kan voldoen.

**Bedrijfsonderbreking i.v.m. ontsmetting** – Het bedrijf kan genoodzaakt worden de activiteiten deels of volledig stil te leggen om zijn productiefaciliteiten te ontsmetten.

**Overheidsbemoeyenis** – Het bedrijf kan door een overheidsinstantie worden verplicht een locatie te sluiten totdat het aantoonbaar is dat het zijn productieproces weer op orde heeft.

**Merkschade** – Teruglopende verkopen ten gevolge van het verlies van een contract of dalend vertrouwen in een product na een contaminatie-incident.

Hoewel productcontaminaties een veelvoorkomend probleem zijn, geven getroffen bedrijven zelden inzicht in de feitelijke kosten. Daarom heeft AIG nu de NOVI Product Recall Cost Estimator ontwikkeld: het eerste analyse-instrument ter wereld dat bedrijven helpt te begrijpen welke omvang de financiële risico's van een productcontaminatie kunnen hebben.



### WAT IS DE NOVI PRODUCT RECALL COST ESTIMATOR?

NOVI geeft een schatting van de financiële gevolgen van een terughaalactie naar aanleiding van een productcontaminatie-incident. Het stelt voedingsmiddelen- en drankenproducenten in staat om op locatie-niveau hun Probable Maximum Recall Loss (PMRL) te berekenen. Het resultaat, de zogenaamde NOVI Estimate, is gebaseerd op een uitgebreide analyse van duizenden terughaal- en contaminatie-incidenten, op de inzichten uit meer dan 25 jaar interactie met voedingsmiddelen- en drankenproducenten over de hele wereld en op de input van vooraanstaande adviesbureaus op het gebied van voedselveiligheid.

### WAT IS PROBABLE MAXIMUM RECALL LOSS (PMRL)?

De PMRL geeft het hoogste waarschijnlijke verliesbedrag ten gevolge van een onvoorziene contaminatie tijdens het productieproces. Het gaat ervan uit dat bepaalde kritische controlepunten in het bedrijf tijdens het inkopen of produceren van het product niet naar behoren functioneren. De PMRL is gebaseerd op de waarde van de gecontamineerde producten, de terughaalkosten, de vernietigingskosten en winstderving ten gevolge van het contaminatie-incident.

### HOE WERKT NOVI?

#### Drie simpele stappen:

- 1 Elke voedingsmiddel- of drankenproducent kan toegang krijgen tot NOVI door naar [www.aig.com/novi](http://www.aig.com/novi) te gaan en een maximum van drie productielocaties te registreren.
- 2 Als een bedrijf in aanmerking komt, wordt het binnen ca. 3 dagen een formulier toegezonden via email. Dit formulier bevat een unieke identificatiecode voor het betreffende bedrijf en kan door de gebruiker worden opgeslagen totdat deze het heeft ingevuld. Wanneer het formulier is ingevuld kan het bedrijf het terugmailen naar AIG.
- 3 Ongeveer 3 dagen nadat AIG het ingevulde formulier heeft ontvangen, wordt de voedingsmiddelen- of drankenproducent een NOVI Estimate toegezonden. Desgevraagd kan AIG ook een kopie naar de betrokken verzekeringsmakelaar sturen.

Een basisvoorwaarde van NOVI is dat de vragenlijst enkel door de voedingsmiddelen- of drankenproducent zelf wordt ingevuld. Alle informatie die binnen NOVI wordt verzameld wordt vertrouwelijk behandeld.

### BEPERKINGEN VAN HET NOVI MODEL

NOVI houdt geen rekening met schadetoenames ten gevolge van:

1. Overheidsingrijpen dat resulteert in een uitbreiding van de terughaalactie of de langdurige opschorting van productieactiviteiten; of
2. Teruggelopen consumentenvertrouwen in een product, merk of bedrijf, met inbegrip van de eventuele kosten om deze schades te mitigeren (rehabilitatiekosten); of
3. Langdurige onderbreking van productieactiviteiten in verband met de reparatie of ontsmetting van faciliteiten; of
4. Verlies van een contract of licentie om een product te produceren; of
5. Opzet.

### NOVI IS GRATIS!

Er zijn geen kosten. NOVI is gratis en het bedrijf is niet verplicht een verzekering af te nemen om van NOVI gebruik te maken.

### HEB BEN MAKELAARS OOK TOEGANG TOT DE DATA?

Via het NOVI-formulier kunnen bedrijven ook de contactgegevens van hun makelaar doorgeven zodat de NOVI Estimate tegelijkertijd naar beide partijen wordt verzonden.

### WAAROM IS NOVI EEN BELANGRIJKE TOOL?

Hoe meer een bedrijf weet over de risico's waaraan het is blootgesteld, hoe beter het in staat is om zijn klanten, toeleveringsketen en bedrijfsresultaten te beschermen op basis van goed gefundeerde besluiten. Meten is weten – ook bij risico's.





Bedrijven die nog niet hebben besloten of zij een Productcontaminatieverzekering (CPI) nemen dienen goed inzicht te hebben in de reikwijdte van hun mogelijke risico's en welke bescherming de verzekering hen in dit verband kan bieden. Bijgaand een aantal mogelijke gesprekspunten.

#### ONDERWERP

##### **PRODUCTCONTAMINATIES LEIDEN TOT TERUGHAALACTIES**

#### OPMERKINGEN

Bedrijven stellen productcontaminatie-incidenten vaak gelijk aan terughaalacties. Maar dit zijn verschillende zaken. Een terughaalactie is slechts een mogelijk gevolg van een contaminatie-incident. Productcontaminaties zijn complexe incidenten die tot allerlei problemen kunnen leiden, waaronder materiële schades, bedrijfsschade en aansprakelijkheidsclaims.

##### **PRODUCTCONTAMINATIES ZIJN EEN KOSTBARE AANGELEGENHEID**

De totale kosten van een productcontaminatie worden bepaald door de omvang van het incident, de duur en de reactie van de toezichthouder en/of het publiek. Bepaalde incidenten – vooral microbiologische contaminaties – kunnen aanleiding geven tot het terughalen en vernietigen van partijen die in de loop van weken of zelfs maanden zijn geproduceerd. Ontsmettingsoperaties of interventies door de toezichthouder kunnen leiden tot productieonderbrekingen. De kosten van dergelijke onderbrekingen zijn vaak een veelvoud van de waarde van de gecontamineerde partij. Niet-beschikbaarheid van een product en negatieve publiciteit kunnen de merkwaarde aantasten.

##### **HET IS VAN CRUCIAAL BELANG OM SNEL TE HANDELEN**

Het is van kritiek belang hoe het bedrijf binnen de eerste 48 uur op een contaminatie-incident reageert. Zo moet het bedrijf inzicht krijgen in de aard en reikwijdte van de contaminatie, een respons in gang zetten, met de betrokken instanties en distributeurs communiceren en eventuele reputatieschade bij zijn klanten onder controle brengen. Bedrijven die hun waren exporteren worden soms geconfronteerd met incidenten in andere landen: een vreemde omgeving waar zij de taal minder goed beheersen.

#### ONDERWERP

##### **HOE BEKENDER HET MERK, HOE GROTER DE KANS DAT HET EEN DOELWIT WORDT VAN KWADE OPZET**

#### OPMERKINGEN

Bij grote bedrijven ziet men nog wel eens de combinatie van een sterke balans en een breed portfolio aan producten. Een contaminatie-incident kan ertoe leiden dat consumenten hun vertrouwen verliezen in een merk, waardoor jaren van investeringen teniet worden gedaan. Bovendien worden bekende merken soms het doelwit van kwade opzet, door de uitgebreide aandacht die de media geven aan dit soort incidenten. Criminelen proberen bedrijven met 'dikke portemonnees' af te persen, omdat deze relatief kwetsbaar zijn voor negatieve publiciteit.

##### **MIDDEN- EN KLEINBEDRIJVEN ZIJN KWETSBAARDER BIJ SCHADE**

Winstmarges in de voedselindustrie zijn over het algemeen erg smal. MKB-bedrijven werken met lagere volumes, een meer gecentraliseerd productieproces en minder leveranciers en distributeurs dan grotere bedrijven. Een bedrijf kan de das om worden gedaan door een productieonderbreking in zijn hoofdlocatie en/of een grootschalige terughaalactie. En het verlies van een belangrijk contract ten gevolge van dergelijke maatregelen kan al even fataal zijn.

##### **HET IS NIET ALTIJD MOGELIJK EEN SCHADE OP DE LEVERANCIER TE VERHALEN**

Het succesvol verhalen van schades op leveranciers hangt af van hun financiële stabiliteit en hun bereidheid om aansprakelijkheid voor een contaminatie-incident te aanvaarden. De leverancier kan op een bepaald moment met meerdere claims worden geconfronteerd. Samen kunnen deze zijn vermogen om dergelijke schades af te handelen te boven gaan. Daarnaast kunnen leveranciers hun aansprakelijkheid ten aanzien van een specifiek incident betwisten, waardoor het verhalen van de schade een langdurige en kostbare aangelegenheid kan worden – vooral bij leveranties uit het buitenland.

##### **TOENEMENDE BEMOEIENIS VAN TOEZICHTHOUDERS**

Overheidsinstanties blijken in toenemende mate bereid om een actieve rol aan te nemen bij contaminatie-incidenten, vooral wanneer het onmogelijk is de bron van de contaminatie of de gewraakte producten te achterhalen. Om de veiligheid van consumenten te waarborgen, kunnen overheidsinstanties de reikwijdte van de terughaalactie uitbreiden of productie bij de getroffen locaties stilleggen.



# Ja maar...

## IN ONZE MARKT WORDEN GESCHILLEN NIET 'OP ZIJN AMERIKAANS' BESLECHT VIA GERECHTELIJKE PROCEDURES

CPI is een zogenaamde directe of 'first party' verzekering, die de verzekerde dekking biedt tegen financiële schade ten gevolge van een productcontaminatie-incident. Het biedt ook dekking wanneer er geen aansprakelijkheidsclaims door derden zijn ingediend of andere juridische procedures in gang zijn gezet. CPI ondersteunt proactief crisismanagement en kan potentiële schades ten gevolge van de consumptie of het gebruik van een gecontamineerd product door derden beperken.

## HET EIGEN RISICO IS TE HOOG

Het eigen risico wordt berekend op basis van de dagelijkse productie van het bedrijf. Dit zorgt ervoor dat de verzekering niet ten onrechte wordt geactiveerd wanneer zich een kleinschalige, veelvoorkomende productiefout voordoet.

## DE VERZEKERING IS TE DUUR

CPI biedt betaalbare en voorspelbare bescherming. Het is ontworpen om de verzekerde af te dekken tegen incidenten die weliswaar niet vaak voorkomen, maar niettemin verreikende financiële gevolgen hebben.

## WIJ WORDEN GECERTIFICEERD DOOR EEN EXTERNE VOEDSELVEILIGHEIDSCERTIFICATIE-INSTELLING

Controles door voedselveiligheidscertificatie-instellingen en publieke toezichthouders kunnen de mogelijkheid van een productcontaminatie nooit helemaal uitbannen. Inspecties en certificering tonen aan dat een leverancier aan bepaalde richtlijnen en normen voldoet, maar zij kunnen niet incidenten voorkomen die mogelijk tot een productcontaminatie kunnen leiden.

## ONS PRODUCT LOOPT WEINIG RISICO OP EEN MICROBIOLOGISCHE BESMETTING

Elk productieproces staat bloot aan contaminatierisico's, zelfs als er maar weinig mogelijkheden zijn om pathogenen te introduceren. Allergenen, of ze nu door kruisbesmetting of verkeerde etikettering in het product komen, leiden het vaakst tot productcontaminaties en terughaalacties.

## WIJ HEBBEN NOG NOOIT MET EEN GROOTSCHALIGE TERUGHAALACTIE TE MAKEN GEHAD

Door nieuwe ontwikkelingen in de voedingsmiddelen- en drankenindustrie komen productcontaminatie-incidenten steeds vaker voor, en zijn deze incidenten ook vaak ernstiger van aard dan voorheen. De sector moet aan strengere regulering voldoen, toeleveringsketens worden steeds complexer en het is makkelijker geworden pathogenen in een vroeg stadium op te sporen.

## WIJ HEBBEN AL DEKKING

Geen enkel ander verzekeringstype biedt volledige dekking voor productcontaminatie. Andere polissen bieden soms beperkte dekking – meestal voor de kosten van de terughaalactie – maar deze kosten vertegenwoordigen slechts een klein percentage van de financiële schade die uit een contaminatie-incident kan voortkomen.

## WIJ HEBBEN ONZE PRODUCTIE UITBESTEED

Het wel of niet succesvol verhalen van een schade op een contractproducent hangt onder andere af van diens financiële positie en bereidheid om aansprakelijkheid te aanvaarden. Producenten (vooral kleinere partijen) kunnen zelfs failliet gaan ten gevolge van een grootschalig incident. Schades op de lange termijn (aantasting van het merk en teruglopende verkopen) zijn moeilijk te kwantificeren. Een bedrijf kan mogelijk nooit meer terugkeren naar zijn omzet van voor het incident.

## WIJ HEBBEN EEN UITERST SOLIDE VOEDSELVEILIGHEIDSPROGRAMMA

Het is onmogelijk risico's volledig uit te bannen. Een optimaal voedselveiligheidsprogramma stelt een bedrijf in staat de kans op een contaminatie-incident te minimaliseren, maar het kan nooit elk mogelijk risico neutraliseren. Een ongeluk zit tenslotte in een klein hoekje, en mocht een incident zich voordoen moet het bedrijf in staat zijn om de gevolgen het hoofd te bieden.

## WIJ ONDERWERPEN ONZE LEVERANCIERS REGELMATIG AAN INSPECTIES

Inspecties bieden een momentopname van de bedrijfsvoering bij de leverancier. Zij bevestigen dat op het moment van de inspectie specifieke preventieve maatregelen correct worden toegepast en effect sorteren. Niettemin kunnen zich nog altijd afwijkingen voordoen die later tot ernstige contaminaties kunnen uitgroeien. Bovendien bieden inspecties geen bescherming tegen opzet – het moedwillig vernietigen met minder kostbare ingrediënten bijvoorbeeld.



Op de volgende pagina's geven wij een aantal voorbeelden van productcontaminatiescenario's en welke dekking CPI hierbij biedt.



### FRISDRANKEN

Onvoorziene contaminatie  
Verontreiniging: Schimmelsporen

Een partij steriel geproduceerde pakjes frisdrank bleek gecontamineerd te zijn met schimmelsporen. Deze verontreiniging kon pas enkele weken na de productie worden gedetecteerd. Het bedrijf zag zich niet alleen genoodzaakt de partij terug te halen, maar ook om zijn productieactiviteiten stil te leggen om de oorzaak van de besmetting te achterhalen.

De bron van de contaminatie bleek uiteindelijk in het buizenstelsel van de steriele verpakkinglijn te zitten. Het bedrijf moest zijn productie zes maanden stilleggen om het proces van onderzoek, ontsmetting en vervolgsteps goed af te ronden.



### KANT-EN-KLARE MAALTIJDEN

Onvoorziene contaminatie, Terughaalactie op last van de overheid

Verontreiniging: Microbacterieel

Toen consumenten ziek werden na het eten van een aantal producten bleek dat deze bacterieel verontreinigd waren. Het verantwoordelijke bedrijf haalde tonnen producten terug uit de markt. Ondanks uitgebreid onderzoek kon het bedrijf de precieze bron van de besmetting niet achterhalen.

Een overheidsinstantie breidde de schaal van de terughaalactie uit naar producten die een aantal maanden vóór het aan het licht komen van de contaminatie waren geproduceerd. Daarnaast gelastte de instantie het bedrijf om alle activiteiten stil te leggen bij de productielocatie waar de gecontamineerde producten vandaan kwamen.

### SNOEPGOED

Onvoorziene contaminatie, Negatieve publiciteit  
Verontreiniging: Allergeen

De producent werd er door een buitenlandse distributeur op gewezen dat het een partij chocoladerepen had geleverd met een pindavulling in plaats van een fruitvulling zoals aangegeven op de verpakking. Zijn interne administratie gaf aan dat de repen een aantal dagen lang in de verkeerde wikkel waren verpakt. In reactie hierop organiseerde de producent een publieke terughaalactie.

Een bekende publicatie berichtte over het incident maar gaf abusievelijk aan dat het om chocoladesnoepjes ging. Bovenop de kosten van de terughaalactie en gederfde winst uit de verkoop van chocoladerepen, kreeg het bedrijf te maken met een aanzienlijke omzetsdaling bij al zijn soorten chocoladesnoep.

[MEER VOORBEELDEN >](#)

## Vervolg claim-scenario's

### SAUS

Onvoorziene contaminatie  
Verontreiniging: Allergeen



Nadat een consument een ernstige allergische reactie kreeg werd een producent van ingeblikte sauzen erop gewezen dat er misschien zuivelsporen in zijn product zaten. Een intern onderzoek wees uit dat een van de toeleveranciers van het bedrijf veranderingen had aangebracht in de samenstelling van hun kruidenmengsel, zonder zuivelproducten op de nieuwe ingrediëntenlijst te vermelden. De sausproducent moest duizenden dozen terughalen van producten die dit niet-vermelde zuivelallergeen bevatten.



### MEERDERE PRODUCTEN (RETAIL)

Opzettelijke contaminatie, Productafpersing  
Verontreiniging: Arsenicum

De directeur van een grote retailketen ontving een anonieme brief waarin de schrijver dreigde willekeurige producten in het schap te vergiftigen tenzij het bedrijf een grote afkoopsom betaalde. De afperser ging inderdaad vervolgens met producten sjoemelen, en gaf dit aan met waarschuwingsstickers. De media werd hiervan op de hoogte gebracht door een consument die een van de producten waarmee was geknoeid had gekocht. Het bedrijf weigerde om de afkoopsom te betalen. Het willekeurige karakter van deze opzettelijke contaminatie maakte het onmogelijk een effectieve terughaalactie op te zetten. Maar het bedrijf liep miljoenen euro's in omzet mis door verminderde aanloop bij zijn winkels. De afperser is nooit gepakt.

### FRISDRANK

Opzettelijke contaminatie, Productafpersing  
Verontreiniging: Vergif

Een afperser dreigde vergif in de producten van een frisdrankenproducent te stoppen tenzij het bedrijf een afkoopsom van meerdere miljoenen zou betalen. Vervolgens werden er inderdaad vergiftigde productmonsters aangetroffen, en minstens één persoon werd ernstig ziek nadat deze een gecontamineerd product had geconsumeerd. Het

geknoei vond plaats nadat de producten bij detaillisten waren afgeleverd. Het bedrijf zette een grootschalige terughaalactie op om het getroffen product van de schappen te krijgen. Het bedrijf leed significante schades ten gevolge van terughaalkosten, afgeschreven producten en teruggelopen verkopen. De afperser werd later aangehouden.

### SNOEPCOED

Onvoorziene contaminatie  
Verontreiniging: Microbacterieel

Een klein bedrijf had een grote voorraad geleverd gekregen van een ingrediënt dat met salmonella was besmet. Het bedrijf verwerkte dit ingrediënt in uiteenlopende producten, die geen van allen positief testten op salmonella. Toen het bedrijf door de leverancier op de hoogte werd gesteld van de contaminatie, zette het uit voorzorg een grootschalige terughaalactie op.

In totaal kwamen de kosten van de contaminatie (terughaalkosten, afgeschreven producten en gederfde omzet) op ca. 20% van de jaaromzet van het bedrijf. Het bedrijf kon deze schade niet verhalen, aangezien de leverancier faillissement had aangevraagd nadat deze met meevoudige claims was geconfronteerd. Het getroffen bedrijf werd ook failliet verklaard.

AIG was het eerste bedrijf ter wereld dat Productcontaminatieverzekering (CPI) aanbood – bijna 30 jaar geleden. Wij zijn nog altijd marktleider, en ons product geldt als de maatstaf in verzekeringsmarkten over de hele wereld.

AIG steunt op uitzonderlijke acceptatie-expertise, 'best in class' schadepreventie en een bijzonder ervaren en toegewijd claims-team.



### Diepgaand inzicht

Met bijna 30 jaar ervaring in deze categorie, biedt AIG een ongeëvenaarde acceptatie-expertise en diepgaand inzicht in productcontaminatierisico's. AIG's toegewijde team van technische experts op het gebied van productcontaminatie geeft ons een uniek perspectief op de nieuwste ontwikkelingen in de voedingsmiddelen- en drankensector.

### Lokale expertise

AIG heeft 's werelds grootste gespecialiseerde CPI-acceptatieteam, dat wereldwijde expertise combineert met lokaal inzicht in de risico's waarmee de voedingsmiddelen- en drankensector te maken heeft. AIG biedt een dekking van wereldniveau, aangeboden in de lokale taal en aangepast aan de specifieke omstandigheden van de lokale markt.

### Toegewijd claims-team

AIG ondersteunt zijn klanten met een toegewijd team van claims-experts, die uitgebreide ervaring hebben met complexe productcontaminatie-claims. Het team biedt lokale ondersteuning in alle delen van AIG's uitgebreide internationale netwerk.

### Exclusieve, 'best in class' ondersteuning op het gebied van crisismangement

Klanten van AIG genieten 24 uur per dag toegang tot een exclusief, wereldwijd netwerk van de beste crisismangement-consultants. Daarnaast staan zij ook in direct contact met vooraanstaande adviseurs op het gebied van voedselveiligheid, beveiliging en PR, om hen te helpen de best mogelijke beslissingen te nemen bij het beheren van een contaminatie-incident.



Productcontaminatieverzekering (CPI) is ontwikkeld om bedrijven te beschermen tegen financiële schades die voortkomen uit een contaminatie-incident, of deze nu het gevolg is van een ongeluk of opzet.

Bijgaand diagram geeft in hoofdlijnen aan welke risico's, dekkingen en diensten in de CPI-polis zijn opgenomen. Het is enkel bedoeld om een algemene indicatie van de leidraad en reikwijdte van de verzekering te geven: de uitwerking voor de individuele klant blijft onderworpen aan specifieke polisvoorwaarden. Dekkingen kunnen van land tot land variëren.





---

**AIG Europe, Netherlands**

Crystal Building B  
Rivium Boulevard 216-218  
2909 LK Capelle aan den IJssel  
Postbus 8606  
3009 AP ROTTERDAM  
Tel. : +31 10 453 54 55  
Fax : +31 10 453 54 02  
E-mail : info.rotterdam@aig.com

**[www.aig.com](http://www.aig.com)**  
**[www.aiginsurance.nl](http://www.aiginsurance.nl)**



De producten en diensten worden aangeboden of verricht door dochtermaatschappijen en partners van American International Group, Inc. In Europa is het AIG Europe S.A. die als schadeverzekeraar optreedt. Dit document dient uitsluitend voor informatiedoeleinden. Producten en diensten kunnen van land tot land verschillen en zijn niet altijd in alle jurisdicties beschikbaar. De precieze omvang van de dekking en de voorwaarden daarvan staan beschreven op het polisblad en in de daarbij behorende clauses, aanhangsels en polisvoorwaarden. Bepaalde producten en diensten kunnen worden geleverd via onafhankelijke derden. Verzekeringsproducten kunnen worden gedistribueerd via partners of onafhankelijke derde partijen. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar onze website [www.aig.com](http://www.aig.com).