

---

# Tilbakekalle/tilbaketrekke et produkt

## Tilbakekalle/tilbaketrekke et produkt

Områder som blir berørt og som omfattes av retningslinjer fra STAND er:

- Iverksetting av tiltak når en hendelse oppstår, med bruk av varslings skjema for tilbakekalling, tilbaketrekking eller sperring av en vare
- Alternative måter å spore en vare i verdikjeden

### Iverksetting av tiltak når en hendelse oppstår

Når det oppstår en hendelse, må leverandøren av produktet så raskt som mulig utføre en risikoanalyse.

#### Risikoanalyse

EUs direktiv om generell produktsikkerhet og mattrygghet/ sporbarhet krever at produsentene tar forholdsregler som gjør det mulig å unngå risiko gjennom

- tilbaketrekking av produkter fra markedet, eller
- effektiv varsling eller tilbakekalling av produkter fra forbrukerne.

Dette forutsetter at bedriftene er kjent med de risikoer produktene måtte utgjøre og har en beredskap som sikrer at man handler raskt, riktig og effektivt ved uønskede hendelser. I risikovurdering kan det også ligge andre elementer enn mattrygghet. Det er særlig risikoen for at produkter med kvalitetsfeil kommer ut på markedet, noe som kan ha store økonomiske konsekvenser og være til skade for virksomhetens omdømme.

Risikoanalysen tar alltid utgangspunkt i en tenkt eller reell hendelse, noe uforutsett som inntreffer og som innebærer en potensiell risiko.

Graden av risiko må fastslås (sannsynlighet x konsekvens).

Det må utarbeides prosedyrer, beredskapsrutiner o.l. som sikrer at hendelsen håndteres på en rask, riktig og effektiv måte. Dette omfatter også kommunikasjonstiltak internt i bedriften, mot andre ledd i verdikjeden, mot myndigheter og forbrukere.

Risikoanalysen består av tre elementer som både myndigheter og næring bør arbeide etter på lik måte:

1. Risikovurdering
2. Risikohåndtering (tilbaketrekking/tilbakekalling)
3. Risikokommunikasjon

#### 1. Risikovurdering

Elementene i en risikovurdering er: Produkt, type risiko, sannsynlighet og konsekvens.

---

For produkter som bedriften distribuerer og selger i verdikjeden må følgende vurderes:

- Type risiko
  - forbrukers helse og sikkerhet
  - bedriftens omdømme
  - økonomiske aspekter.
- Sannsynligheten for at en hendelse inntreffer er i de fleste tilfeller en ren subjektiv vurdering og kan for eksempel graderes
  1. = Lav (sjeldent forekommende)
  2. = Middels (forekommer av og til)
  3. = Høy (ofte forekommende)
- Konsekvensen, spesielt den helsemessige, er også en subjektiv vurdering som kan graderes på samme måte som sannsynligheten
  1. = Lav
  2. = Middels
  3. = Høy

Sammenstilling og behandling av ovennevnte faktorer gir en vurdering av risiko som bedriften må ta stilling til.

Leverandøren må gjøre en «worse-case» risikovurdering der leverandøren vurderer risiko ved at produktet kan brukes på en annen måte enn hva som er hensikten.

## **2. Risikohåndtering (tilbaketrekking/tilbakekalling)**

Med bakgrunn i risikovurderingen, må det tas stilling til hvilke tiltak som skal settes i verk ovenfor produktet.

Eksempler på tiltak:

### **a) Tilbaketrekking**

---

Tilbaketrekking innebærer ingen form for varsling til forbruker. I enkelte tilfeller hvor produktet kan ha blitt solgt til forbruker, gjennomføres likevel bare en tilbaketrekking i distribusjonskjeden/butikk. Det forutsettes da at produktet ikke medfører noen form for helsefare og at det gjelder et lite kvantum.

### **b) Tilbakekalling**

Tilbakekalling er prosedyren som iverksettes når produktet kan ha kommet ut til forbruker.

Det er en mulig høy risiko for at produktene kan være helsefarlige.

Det er avgjørende for bedriften at tilbakekallingen blir gjort kjent for offentligheten.

I henhold til matloven har aktørene varslingsplikt.

Bedriften må vurdere mulige alternativer sammen med involverte parter inkl. myndigheter, på basis av forskrifter, prosedyrer, beredskapsrutiner og lignende. Det må tydelig beskrives

---

hvordan produktene skal håndteres og hvem som har ansvar for dette.

Eksempler på håndtering:

- Distributør/detaljist kaster produktet på stedet
- Produktet destrueres på godkjent avfallshåndteringsanlegg
- Produktet returneres til distributør og videre til leverandør
- Forbruker skal kaste eller returnere produktet

Partene må avklare hvem som har ansvaret, eksempelvis skal distributøren levere produkter til leverandør eller skal leverandøren hente produkter selv hos distributør/detaljist.

Leverandøren må også vurdere om det er nødvendig å informere myndighetene om hendelsen. Blir forbruker informert er det viktig at leverandøren har kapasitet til å håndtere eventuelle kundeforhold.

### **3. Risikokommunikasjon**

Åpen og korrekt informasjon skal kommuniseres til kunder (evt. leverandører), presse og myndigheter.

Distributørene har bygget opp egne systemer og rutiner for varsling av krisesituasjoner og sperring av produktene mot sine distribusjonslagre og detaljister.

På denne måten sikres en enhetlig og effektiv håndtering av tilbaketrekking, tilbakekalling eller sperring internt i bedriftene.

#### **Alarm/varsling**

Dersom en krisesituasjon oppstår, skal varsling om tilbakekalling eller tilbaketrekking gis til ett varslingspunkt som partene er enige om på forhånd. Hos distributørene kan varslingspunktet være distributørens kvalitetsavdeling, varesikringsavdeling eller distribusjonslagre (avtales mellom leverandør og kunde). Varslingspunktet skal alltid være betjent.

#### **Bruk av RECALL-portal/varslingsskjema**

Ved varsling om tilbakekalling/tilbaketrekking skal alltid Tradesolution sin RECALL-portal eller [Varslingsskjema til bruk ved tilbakekalling, tilbaketrekking eller sperring](#) benyttes. Varslingsskjema vil fases ut over tid, på et tidspunkt STAND beslutter.

RECALL-portal/varslingsskjemaet kan også brukes i situasjoner som ikke medfører helsemessig risiko, men hvor man ønsker å hente inn produkter med kvalitetsfeil.

All skriftlig varsling til distributørene/distribusjonslagrene skal bekreftes gjennom muntlig samtale.

Distributørene har bygget opp egne systemer og rutiner for varsling av krisesituasjoner og sperring av produktene mot sine distribusjonslagre og detaljister. Det anbefales at leverandørene setter seg grundig inn i disse.

#### **Informasjon til myndigheter og media**

Det anbefales at involverte parter (leverandør og kunde) gjensidig informerer hverandre før

---

man går videre ut med informasjon.

Det er viktig at myndigheter og media informeres på riktig tidspunkt. Hvilken informasjon som kreves, avhenger av hendelsens/krisens alvorlighetsgrad og omfang.

### **Tilleggsinformasjon**

Ytterligere informasjon om saken kan omfatte:

- Kopi av pressemeldinger
- Nærmere opplysninger om risiko eller faremomenter ved inntak
- Info om når produktet kan forventes å være tilgjengelig igjen (friskmeldt) i de tilfelle alle produktene trekkes tilbake
- Hvor man kan finne supplerende informasjon
- En presis beskrivelse av håndtering av varen, både hos distributør og detaljist

### **Avslutning av saken**

Det er viktig at hendelsen/krisen avblåses når den er kommet under kontroll. Opplysninger som bør kommuniseres er:

- Tidspunktet for når et friskmeldt produkt igjen er tilgjengelig
- Identifikasjon (kjennetegn) på et friskmeldt produkt
- Økonomiske forhold (avregning, kreditering)

I de tilfeller hvor produktet skal destrueres skal dette foregå på et godkjent destruksjonsanlegg, og uten at det er fare for kontaminering.

## **Anbefalt sporingsmetode i verdikjeden**

### **Sporing ved bruk av pallemerking og EDI pakkseddel**

Den anbefalte metoden for sporing innebærer merking av lastbærere med GS1 merkesystem kombinert med EDI pakksedler (Advance Shipping Notice (ASN)).

For produkter som distribueres gjennom dagligvarekjedenes distribusjonslagre gjelder bransjens omforente retningslinjer for merking av D-pak og Pall, basert på GS1s standarder. Det er en forutsetning at hvert enkelt ledd i verdikjeden har et system som kan lagre og prosessere paller/logistiske enheter med unik identifikator.

### **Sporbarhet hos og fra avsender**

Hvert forpakkingsnivå (F-pak, D-pak og Pall) har et tildelt unikt GTIN og skal strekkodemerkes. På F-pak skal GTIN fortrinnsvis merkes med EAN-13 strekkodesymbol.

D-pak skal være merket med en godkjent strekkode og knyttes til pallens unike identifikasjon. Hver pall skal merkes med en GS1-128 palletikett. Etiketten inneholder en unik identifikasjon (SSCC) som muliggjør knytning mellom D-pak på pall og batch/lot, lagret i avsenders IT systemer.

---

Dersom pallen splittes eller endres (for eksempel til en Blandingspall eller Eksponeringsenhet, må den identifiseres med en ny GS1-128 etikett og SSCC. Blandingspaller er ikke merket med produktinformasjon.

Produktinformasjonen blir her knyttet mot pallens SSCC ved at hver enkelt D-pak skannes når pallen bygges.

Når avsender har skapt knytningen mellom D-pak og pall, og sikret dette, kan informasjonen benyttes til å lage en EDI pakkseddel.

EDI pakkseddel sendes deretter fra avsender til mottaker av produktene. Partene er identifisert med GLN. Dette gir en entydig og sikker identifikasjon av partene, og er sentral for sporbarhet. Pakkseddelen inneholder all relevant produktinformasjon (GTIN, batch/lot og holdbarhetsinformasjon) om forsendelsen, samt at den knytter dette opp mot hver enkelt pall ved bruk av SSCC.

Ved forsendelse skanner avsender samtlige utgående paller, og har dermed en éntydig knytning mellom det enkelte produkt, dets tilhørende batcher og hvilken kunde som mottar produktet. Dette muliggjør samtidig en effektiv kontroll på at riktige produkter sendes til kundene.

Avsender sender EDI pakkseddel til mottaker til avtalt tid.

### **Sporbarhet hos mottaker**

Når varene ankommer mottaker, vil hver enkelt pall bli skannet.

All D-pak og palleinformasjon mottas i EDI pakkseddel. Ved bruk av EDI pakkseddel ivaretas sporingsinformasjonen, og forenkler varemottaket betydelig.

Koblingen av produktinformasjon skjer når mottaker skanner SSCC på den enkelte pall. Da kopler mottaker informasjon om produktene (GTIN, batch/lot og holdbarhetsinformasjon, mot avsenderen (GLN).

For Standardpaller kan all relevant informasjon skannes fra palleetikettene. Dermed får man en kontroll på at det er mottatt riktige produkter samtidig som det kan knyttes sporbarhetsinformasjon tilbake til den enkelte avsender/leverandør. Dette forenkler og sikrer deling av riktig sporingsinformasjon.

Blandingspaller må splittes i varemottaket, og gjennom IT-støtte sikre at korrekt og lovpålagt sporingsinformasjon blir ivaretatt og koblet riktig.