



Rückrufaktionen in der Automobilindustrie

!Rückrufaktionen sind auf Rekordniveau!



Diskutieren Sie mit Experten über:

- Das neue Produktsicherheitsgesetz (ProdSG) und dessen Auswirkungen auf Rückrufaktionen
- Wann ist der Rückruf erforderlich, wie ist er durchzuführen und wer trägt die Kosten?
- Wie können Rückrufaktionen intelligent gemanagt werden?
- Facebook, Twitter & Co. – Besonderheiten der Rückrufkommunikation im Zeitalter sozialer und interaktiver Medien
- Praktische Erfahrungen zur Produktsicherheit und Produkthaftung
- Aktuelle Veränderungen bei der Versicherung von Automobilrückrufen

IHRE EXPERTEN:

Hendrik Löffler,

Funk RMCE GmbH

Klaus Pietsch,

Kraftfahrt-Bundesamt (KBA)

Dr. Cornelius Renken,

Volkswagen AG

Andreas Reuter,

Robert Bosch GmbH

Frank Roselieb,

**Krisennavigator – Institut für Krisenforschung,
ein Spin-Off der Universität Kiel**

Alfred Sattler,

Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft AG

Silvia Schattenkirchner,

ADAC e.V.

Udo Steininger,

TÜV SÜD Automotive GmbH

Michael van Venrooy,

Adam Opel/Vauxhall AG

Dr. Konrad Weßner,

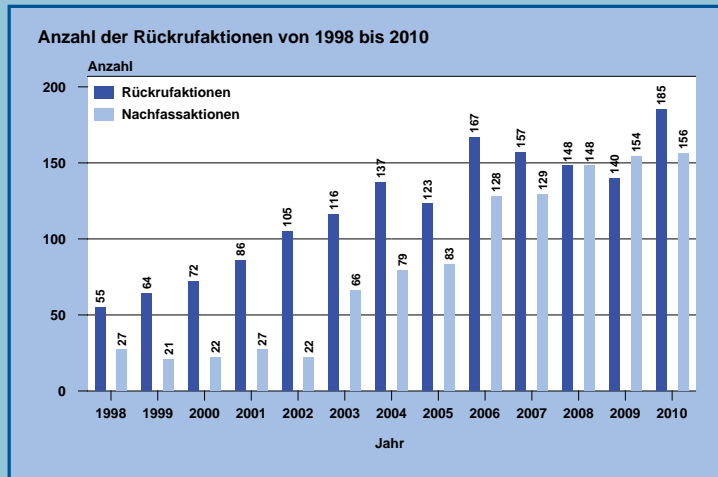
puls Marktforschung

FACHLICHE LEITUNG:

Prof. Dr. Thomas Klindt, **Noerr LLP** [1.Tag]

Michael Molitoris, **Noerr LLP** [2.Tag]

„Rückrufe sind auf Rekordniveau“



Quelle: Jahresbericht 2010, Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) Auszug, S. 62

Im vergangenen Jahr wurden laut Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) 185 Rückrufe durchgeführt. Das sind 35 Rückrufe mehr als noch im Jahr zuvor. Schuld daran sind vor allem die zunehmende Komplexität, die Modellvielfalt und der immer kürzer werdende Produkt- und Innovationszyklus. Die häufigste Mangelursache blieb trotz einer immer umfangreichen elektronischen Ausstattung die Mechanik.

Rückrufe müssen perfekt gemanagt sein, um sowohl Imageschäden zu vermeiden, als auch das Vertrauen der Kunden nicht zu verlieren. Wenn auch Sie sich gegen mögliche Rückrufaktionen gut vorbereiten möchten, dann nutzen Sie diese Konferenz und diskutieren Sie mit den Meinungsführern der Branche unter anderem folgende Themen:

- Änderungen im Rückrufmanagement durch das Produktsicherheitsgesetz (ProdSG)
- Abwicklung von Rückrufen in Europa, USA und Asien
- Kommunikatives Krisenmanagement – von der Pflicht zur Kür
- Frühzeitiges Erkennen und erfolgreicher Umgang von Produkthaftungsrisiken

Wir freuen uns auf anregende Diskussionen mit Ihnen am 13. und 14. Dezember 2011 in Stuttgart.

Infoline: 02 11/96 86-36 36

Haben Sie Fragen zu dieser Veranstaltung?
Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Konzeption und Inhalt:

Anne von Türckheim-Horch (Konferenz-Managerin)

Organisation:

Annika Keller (Konferenz-Koordinatorin)

E-Mail: annika.keller@euroforum.com

DIENSTAG, 13. DEZEMBER 2011

9.00 – 9.30

Empfang mit Kaffee und Tee,
Ausgabe der Tagungsunterlagen

9.30 – 9.35

Begrüßung und Eröffnung der Konferenz durch EUROFORUM und den Vorsitzenden

Prof. Dr. Thomas Klindt, Partner, Noerr LLP

Gesetzlicher Rahmen für Rückrufe

9.35 – 10.15

Haftung für fehlerhafte Produkte – Pflicht zum Rückruf?

- Rechtliche Grundlagen
 - Vertragsrecht, Produkthaftung, öffentliches Recht, Strafrecht
- Pflicht zum Rückruf
 - Wann wird er erforderlich, wie ist er durchzuführen, wer trägt die Kosten?

Andreas Reuter, Syndikus, Robert Bosch GmbH

Auswirkungen des neuen Produktsicherheitsgesetzes

10.15 – 11.00

Auswirkungen des neuen Produktsicherheitsgesetzes (ProdSG)

- Die Bestimmungen des deutschen Produktsicherheitsrechts im EU-Umfeld
- Überblick über den Inhalt des ProdSG
- Behördliche Notifikationen und RAPEX-Meldungen
- Änderungen in Produktbeobachtung oder Rückrufmanagement?

Prof. Dr. Thomas Klindt

Diskussion [11.00 – 11.15]

Pause mit Kaffee und Tee [11.15 – 11.45]

Effiziente Organisation und Ablauf von Rückrufen

11.45 – 12.30

Rückrufaktionen in der Automobilindustrie – Organisation & Ablauf

- Unternehmensinternes Recall Management (Produktbeobachtung, Rückrufprozess- & Systemstrukturen, Risikoanalyse & -bewertung, Korrekturmaßnahmenentwicklung, Rückrufentscheidung)



- Organisatorische Vorbereitung von Produktrückrufen (Globale Rückrufvorbereitung, Rückrufkommunikation an die Behörde(n), Kommunikation & Automobilpresse, Rückholung des Produktes, Erfüllungsratenüberwachung)
Michael van Venrooy, Leiter Aftersales Customer Care – Product Evaluation & Improvement Europa, Adam Opel/Vauxhall AG

Diskussion [12.30 – 12.45]

Gemeinsames Mittagessen [12.45 – 14.15]

14.15 – 15.00

Rückrufe – Das Notwendige richtig tun

- Rückruf, Produktsicherheit, Konformitätsüberprüfung, Marktüberwachung – Viele Begriffe, ein Ziel
- Kontakt zur Behörde richtig gestalten
- TOYOTA – Diesseits und Jenseits des Atlantiks
- Abwicklung von Rückrufen in Deutschland – eine Erfolgsgeschichte
Klaus Pietsch, Referatsleiter Typpenehmigungen, Kraftfahrt-Bundesamt (KBA)

15.00 – 15.45

Management von Rückrufaktionen

- Warum Rückrufaktionen markenindividuell wahrgenommen werden
- Lehren aus dem Fall Toyota
- Die Rolle der Händler
- Wie können Rückrufaktionen klug gemanagt werden?
Dr. Konrad Weßner, Geschäftsführer, puls Marktforschung

Diskussion [15.45 – 16.00]

Pause mit Kaffee und Tee [16.00 – 16.30]

Rückrufaktionen – erfolgreich kommunizieren

16.30 – 17.15

Von der Pflicht zur Kür: Risiko- und Krisenkommunikation bei Rückrufen in der Automobilindustrie

- Lessons learned? – Lehren aus gelungenen und misslungenen Rückrufen anderer Branchen
- Facebook, Twitter & Co. – Besonderheiten der Rückrufkommunikation im Zeitalter sozialer und interaktiver Medien
- Operatives Krisenmanagement – Krisenportale, Krisenszenarien und Krisenbeauftragte bei der Rückruf-PR
- Kommunikatives Krisenmanagement – Mustertexte, Kernbotschaften und Dark-Sites für die Krisen-PR im Ernstfall
- Phönix aus der Asche – Reputationsmanagement und Vertrauensrückgewinnung nach dem Rückruf
Frank Roselieb, geschäftsführender Direktor, Krisennavigator – Institut für Krisenforschung, ein Spin-Off der Universität Kiel

17.15 – 18.00

Rückrufaktionen aus Sicht des Verbrauchers

- Situation des Autofahrers
- Informationspolitik der Hersteller
- Effektives Qualitätsmanagement
- Kostenübernahme
Silvia Schattenkirchner, Leiterin Verbraucherschutz Recht, ADAC e. V.

18.00 – 18.30

Abschlussdiskussion des ersten Konferenztages

Ende des ersten Konferenztages [18.30]

Im Anschluss an den ersten Konferenztag sind Sie herzlich zu einem gemeinsamen Umtrunk eingeladen. Vertiefen Sie in entspannter Atmosphäre neue und bestehende Kontakte und tauschen Sie mit Teilnehmern und Referenten Ihre Erfahrungen aus.

MITTWOCH, 14. DEZEMBER 2011

8.45 – 9.15

Empfang mit Tee und Kaffee

9.15 – 9.20

Eröffnung des zweiten Konferenztages durch den Vorsitzenden

Michael Molitoris, Partner, Noerr LLP

Produktsicherheit und Produkthaftung

9.20 – 10.00

Offene Rechtsfragen bei Produktbeobachtung und Rückruf

- Was ist durch die Pflegebettenentscheidung geklärt, was nicht?
- Zeitliche Limitierung der Produktbeobachtungspflicht/des Rückrufs?
- Verschleiß und Produktfehler
- Unfallsicherheit und Produktfehler
Michael Molitoris

10.00 – 10.45

Rückrufe wegen Nichterfüllung der erforderlichen Sicherheit – Produkthaftung

- Unterschiedliche Sicherheitsanforderungen für die Zulassung von Kfz und für Produkthaftung – Was resultiert daraus?
- Abgrenzung der Produkthaftung von anderen Formen der Gewährleistung und Folgen aus Produkthaftung
- Ableitung der produkthaftungsrelevanten Sicherheitsanforderungen aus unbestimmten Rechtsbegriffen
- Wie können Sie Produkthaftungsrisiken systematisch erkennen und erfolgreich damit umgehen?



Rückrufaktionen in der Automobilindustrie

- Bedeutung von Sicherheits-Normen für die Produktentwicklung/-haftung am Beispiel der ISO 26262, spezielle Sicherheitsaspekte bei der Entwicklung neuer Technologien am Beispiel E-Mobilität und zukünftige Fahrerassistenzsysteme

Udo Steininger, Product Line Manager Active Safety & Reliability,
TÜV SÜD Automotive GmbH

Diskussion [10.45 – 11.00]

Pause mit Kaffee und Tee [11.00 – 11.30]

11.30 – 12.15

Praktische Erfahrungen zur Produktsicherheit und Produkthaftung

- Produktsicherheit ist weltweit zu gewährleisten
- Behördliche Überwachung, Meldepflichten, Rückrufverpflichtung sowie haftungsrechtliche Aspekte
 - in Europa/Deutschland
 - in den USA
 - in Japan
 - in China

Dr. Cornelius Renken, Syndikus im Bereich Recht, Volkswagen AG

Diskussion [12.15 – 12.30]

Gemeinsames Mittagessen [12.30 – 14.00]

14.00 – 14.45

Aspekte der Risikobeurteilung bei der Versicherung von Rückrufen in der Automobilindustrie

- Veränderungen im Umfeld der Versicherung von Automobilrückrufen
- Was beurteilt ein (Rück-) Versicherer in der Risikoanalyse von Kfz-Rückrufen?
- Trends, die die versicherbaren Kosten für Kfz-Rückrufaktionen beeinflussen

Alfred Sattler, Risk Consultant,

Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft AG

14.45 – 15.30

Total cost of Recall – Ein Ansatz zur Optimierung der Risikokosten

- Die Kosten eines Rückrufs
- Versicherbare und konventionell nicht versicherbare Schäden
- Die Risikotragfähigkeit eines Unternehmens
- Innovative Risikotransferkonzepte

Hendrik Löffler, Geschäftsführer, Funk RMCE GmbH

15.30 – 16.00

Abschlussdiskussion

Ende der Konferenz [16.00]



Für wen wurde diese Veranstaltung konzipiert?

Vorstände, Geschäftsführer, Direktoren, Betriebs- und Werksleiter von Herstellern, Zulieferern sowie

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen

- Rückruf
- Produktion/Produktsicherheit
- Qualitätsmanagement/Qualitätssicherung
- Service/Kundendienst
- Sicherheit
- Recht
- Marketing & Vertrieb
- Forschung & Entwicklung
- Aftersales
- Beschwerdemanagement
- Risikomanagement
- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

sowie

- Versicherungen
- Unternehmensberatungen
- Rechtsanwaltskanzleien

SPONSORING UND AUSSTELLUNGEN

Im Rahmen der Veranstaltung besteht die Möglichkeit, dem exklusiven Teilnehmerkreis Ihr Unternehmen und Ihre Produkte oder Dienstleistungen zu präsentieren. Ihre Fragen zu Sponsoring- und Ausstellungsmöglichkeiten sowie zur Zielgruppe beantwortet Ihnen gerne:

Michael Follmann (Sales-Manager)

Telefon: 02 11/96 86 – 37 29

Fax: 02 11/96 86 – 47 29

E-Mail: michael.follmann@euroforum.com

VERANSTALTUNGSHINWEIS

10. Internationales **CTi** Symposium und Expo

Innovative Fahrzeug-Getriebe und Hybrid & Elektro-Antriebe



5. – 8. Dezember 2011, Maritim Hotel Berlin

www.getriebe-symposium.de

[Kenn-Nummer]

EUROFORUM-KONFERENZ



Rückrufaktionen in der Automobilindustrie

!Rückrufaktionen sind auf Rekordniveau!

13. und 14. Dezember 2011, Le Méridien Stuttgart
Willy-Brandt-Straße 30, 70173 Stuttgart, Telefon: 07 11/22 21 - 0

Bitte ausfüllen und faxen an: 02 11/96 86-40 40

- Ja, ich nehme am 13. und 14. Dezember 2011 in Stuttgart teil**
zum Preis von € 1.999,- p.P. zzgl. MwSt. [P1105147M012]
[Ich kann jederzeit ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer benennen. Im Preis sind ausführliche Tagungsunterlagen enthalten.]
- Ich kann nicht teilnehmen. Senden Sie mir bitte die **Tagungsunterlagen** zum Preis von € 399,- zzgl. MwSt.
[Lieferbar ab ca. 2 Wochen nach der Veranstaltung.]
- Ich interessiere mich für **Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten**.
- Ich möchte **meine Adresse wie angegeben korrigieren** lassen.
[Wir nehmen Ihre Adressänderung auch gerne telefonisch auf: 02 11/96 86-33 33.]

TEILNAHMEBEDINGUNGEN. Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung inklusive Tagungsunterlagen, Mittagessen und Pausengetränken pro Person zzgl. MwSt. ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Die Stornierung (nur schriftlich) ist bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich, danach wird die Hälfte des Teilnahmebetrages erhoben. Bei Nichterscheinen oder Stornierung am Veranstaltungstag wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

DATENSCHUTZINFORMATION. Die EUROFORUM Deutschland SE verwendet die im Rahmen der Bestellung und Nutzung unseres Angebotes erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen postalisch Informationen über weitere Angebote von uns sowie unseren Partner- oder Konzernunternehmen zukommen zu lassen. Wenn Sie unser Kunde sind, informieren wir Sie außerdem in den geltenden rechtlichen Grenzen per E-Mail über unsere Angebote, die den vorher von Ihnen genutzten Leistungen ähnlich sind. Soweit im Rahmen der Verwendung der Daten eine Übermittlung in Länder ohne angemessenes Datenschutzniveau erfolgt, schaffen wir ausreichende Garantien zum Schutz der Daten. Außerdem verwenden wir Ihre Daten, soweit Sie uns hierfür eine Einwilligung erteilt haben. Sie können der Nutzung Ihrer Daten für Zwecke der Werbung oder der Ansprache per E-Mail oder Telefax jederzeit gegenüber der EUROFORUM Deutschland SE, Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf widersprechen.

ZIMMERRESERVIERUNG. Im Tagungshotel steht Ihnen ein begrenztes Zimmerkontingent zum ermäßigten Preis zur Verfügung. **Bitte nehmen Sie die Zimmerreservierung direkt im Hotel unter dem Stichwort „EUROFORUM-Veranstaltung“ vor.**

IHR TAGUNGSHOTEL. Im Anschluss an den ersten Veranstaltungstag lädt Sie das **Hotel Le Méridien Stuttgart** recht herzlich zu einem Umtrunk ein.



WIR ÜBER UNS. EUROFORUM steht in Europa für hochwertige Kongresse, Seminare und Workshops. Ausgewählte, praxiserfahrene Referenten berichten zu aktuellen Themen aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung. Darüber hinaus bieten wir Führungskräften ein erstklassiges Forum für Informations- und Erfahrungsaustausch. Unsere Muttergesellschaft, die Informa plc mit Hauptsitz in London, organisiert und konzipiert jährlich weltweit über 12.000 Veranstaltungen. Darüber hinaus verfügt Informa über ein umfangreiches Portfolio an Publikationen für die akademischen, wissenschaftlichen und wirtschaftlichen Märkte. Informa ist in über 80 Ländern tätig und beschäftigt mehr als 10.000 Mitarbeiter.

Name	
Position/Abteilung	
Telefon	Fax
E-Mail	Geb.-Datum (TTMMJJJJ)

Die EUROFORUM Deutschland SE darf mich über verschiedenste Angebote von sich, Konzern- und Partnerunternehmen wie folgt zu Werbezwecken informieren: Zusendung per E-Mail: Ja Nein Zusendung per Fax: Ja Nein

Firma
Anschrift
Branche
Ansprechpartner im Sekretariat

Datum, Unterschrift

Bitte ausfüllen, falls die Rechnungsanschrift von der Kundenanschrift abweicht:

Name
Abteilung
Anschrift

Wer entscheidet über Ihre Teilnahme? Ich selbst oder Name: _____ Position: _____

Beschäftigtenzahl an Ihrem Standort: bis 20 21-50 51-100 101-250 251-500 501-1000 1001-5000 über 5000

Anmeldung und Information

per Fax: +49 (0)2 11/96 86-40 40
 telefonisch: +49 (0)2 11/96 86-36 36 [Annika Keller]
 Zentrale: +49 (0)2 11/96 86-30 00
 schriftlich: **EUROFORUM Deutschland SE**
 Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf

per E-Mail: anmeldung@euroforum.com
info@euroforum.com
 im Internet: www.euroforum.de/rueckruf