

Quelle impulse vom 01.05.2010
Seite 78-83
Nummer 5
Rubrik Recht & steuern
Autor Thomas C. Münster

impulse

GEBEN SIE DAS ZURÜCK!

HAFTUNG Unternehmer leben gefährlich: Wenn ihre Produkte nicht so funktionieren, wie sie sollten, drohen Rückrufaktionen, Schadensersatzklagen oder gar strafrechtliche Verfolgung. Eine Notfallstrategie kann das Schlimmste verhindern

Rauch aus dem Subwoofer? Das Team von Lautsprecher Teufel tippte zunächst auf einen Scherz, als die Kundenbeschwerde einging. Wohl zu viel heiße Musik gehört. "Wir dachten auch an eine Zigarettenkippe, damit war der Fall für uns erledigt", erzählt Stefan Wirth, kaufmännischer Leiter des Berliner Herstellers. Als dann aber weitere Kunden Probleme mit dem Subwoofer CF-550/6 meldeten, wusste Wirth:

"Wir müssen etwas tun." Das Modell wurde im Testlabor überprüft, und nach zwei Tagen kam heraus:

Eine Platine kann zu heiß werden und die Dämmung in dem Gerät zum Glühen bringen. Teufel hätte jetzt fein abwarten können, ob es zu Bränden oder Rauchvergiftungen kommt. Und derweil prüfen, ob man sich auf das Ende der Gewährleistung berufen kann. Doch das Unternehmen wählte den Weg der Kulanz und schrieb die Käufer an, die den Subwoofer bei dem Direktvertreiber geordert hatten. Sie bekamen Spezialkartons zur kostenlosen Rücksendung, die Geräte wurden repariert und zurückgeschickt.

Die Gesamtkosten: knapp 100 000 Euro. Wirklich erstaunlich fand Teufel-Direktor Wirth aber, dass sich kein Kunde beschwerte. "Im Gegenteil, wir bekamen sogar positives Feedback." Wenn es um Produkthaftung und Rückrufe geht, steht der japanische Autobauer Toyota, seit Monaten unrühmlicher Hauptdarsteller einer Pannenserie, nicht allein. Brennende Betten, explodierende Feuerlöscher, vergiftetes Spielzeug - das gab es alles auch schon in Deutschland. EU-Regeln, deutsche Gesetze und die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH) sind so streng, dass es jede Firma treffen kann - und nicht nur die Hersteller: Auch wer fremde Produkte unter seiner Marke verkauft oder Waren von außerhalb der EU importiert, kann zur Verantwortung gezogen werden.

Jederzeit drohen Schadensersatzforderungen, kostspielige Rückrufe, strafrechtliche Verfolgung und ein rampo-nierter Ruf. Mit der richtigen Notfallstrategie kann dagegen jedes Unternehmen bei Problemen besser dastehen als Toyota.

Den Japanern wird vorgeworfen, zu lange über die angeblichen Sicherheitsmängel ihrer Autos geschwiegen zu haben.

Im ersten Schritt der Vorbereitung gilt es, die Produkthaftung von der Qualitätssicherung abzugrenzen. Das ist längst keine akademische Frage; bei der einen geht es um rechtliche, bei der anderen um technische Belange. "Den Unterschied nehmen die Unternehmen nicht ernst genug", sagt Thomas Klindt, Produkthaftungsexperte in der Münchner Kanzlei Noerr, "sie legen Wert auf Qualitätssicherung und CE-Kennzeichen, aber bei der rechtlichen Absicherung? Fehlanzeige." Der Pudel in der Mikrowelle Dass die Verarbeitung aber häufig nicht das Problem ist, sondern eher das Recht, zeigt die - wohl erfundene, aber in den Medien gut durchgarte - Legende vom Pudel, der zum Trocknen in die Mikrowelle gesteckt wurde. Da stand die technische Qualität des Geräts außer Frage.

Es ging darum, ob der Hersteller für den Verlust des Tieres haften sollte, weil er vor der unsachgemäßen Verwendung des Geräts als Hundetrockner nicht ausdrücklich gewarnt hatte.

Das ist der wahre Kern der Geschichte: Firmen werden auch für Schäden durch "vorhersehbare Fehlanwendung" verantwortlich gemacht, wenn sie diese durch Warnhinweise hätten verhindern können. Der BGH verurteilte den Hersteller eines Aktenvernichters zu Schadensersatz, weil ein Kind in den Einführschlitz gefasst und sich verletzt hatte. Soweit das nicht durch eine technische Sperre zu verhindern sei, müsse etwa

ein Aufkleber vor der Gefahr warnen (Az.: VI ZR 192/98).

Das Produkthaftungsgesetz formuliert die Anforderungen so: "Ein Produkt hat einen Fehler, wenn es nicht die Sicherheit bietet, die unter Berücksichtigung aller Umstände berechtigterweise erwartet werden kann." Diese Sicherheit kann an den überraschendsten Stellen fehlen, weshalb es auch ein Kirschkern bis vor den BGH schaffte. Er hatte in einem "Kirschtaler" gesteckt, einem Gebäckstück, und war dem Eckzahn des Klägers zum Verhängnis geworden. Zwei Instanzen verurteilten den Konditor wegen eines Produktfehlers zu Schadensersatz.

Der BGH bestätigte, dass für Kirschgebäck als Verbraucherprodukt erhöhte Sicherheitsanforderungen gelten würden.

Allerdings müsse mit einzelnen Kernen gerechnet werden. Völlige Sicherheit sei nur möglich, wenn die Kirschen durch ein feines Sieb gedrückt würden, das aber ergäbe Saft. Oder jede einzelne Frucht müsste untersucht werden - für den Konditor nicht zumutbar und auch nicht notwendig, weil durch die Kerne keine schwere Gesundheitsgefahr drohe (Az.: VI ZR 176/08). Auch wenn es für den Konditor gut ausging, zeigt das Urteil:

Das Risiko ist für Unternehmen nur schwer einzuschätzen, weder für einen Feinbäcker noch für Toyota.

Allgemein gilt: Wer einmal ein Produkt in die Welt gesetzt hat, muss immer ein Auge darauf haben. Diese Verantwortung endet nicht einmal mit dem Ablauf von Gewährleistung oder Garantie, sondern erst mit der Entsorgung. Bis dahin muss das Unternehmen die Nutzer seiner Produkte vor Schäden bewahren, sonst drohen Ersatzforderungen und sogar strafrechtliche Verfolgung.

Autobauer sind nervöse Kunden Deswegen darf auch Harald Marquardt bei der

Produktsicherheit kein Risiko eingehen. Der Geschäftsführer des Autozulieferers Marquardt im schwäbischen Rietheim-Weilheim lässt Schalter und Schaltersysteme herstellen, deutsche Automobilbauer ordern bei ihm elektronische Zündschlösser samt Schlüssel. "Wir testen unsere Produkte selbst, auch im eingebauten Zustand", sagt Marquardt.

Um die abwegigsten "vorhersehbaren Fehlanwendungen" verhindern zu können, "denken wir uns in Gruppengesprächen die unmöglichsten Situationen aus". Das schlägt sich dann in Produktdesign sowie Spezifikationen und Gebrauchsanleitungen nieder. Dass sich der Aufwand lohnt, steht für den Unternehmer außer Frage. "Wir bauen sicherheitsrelevante Teile, da wäre eine Beschädigung unseres Rufs fatal." Ein Autozulieferer wie Marquardt steht ohnehin unter großem Druck: Seine Auftraggeber, die Autobauer, sind sehr nervöse Kunden. "Sie können die Qualität der Zulieferprodukte aus eigener Anschauung nur eingeschränkt beurteilen", sagt der Frankfurter Anwalt Tobias Bomsdorf, Partner bei CMS Hasche Sigle, "aber sie haften für die Folgen, wenn darüber ein Fehler in ihr Produkt kommt." Die Zulieferer müssen deshalb jeden Schritt der Qualitätssicherung einschließlich der Chargenverfolgung genau dokumentieren. Im Produkthaftungsbereich gilt: Tue Gutes und schreib es auf, damit du es notfalls beweisen kannst. Bei Produktunfällen ist das Unternehmen vor Schadensersatz und Strafe geschützt, wenn es alles Zumutbare zur Verhinderung getan hat - und das auch belegen kann.

"Haftungsfälle können unabhängig von der Qualität der Produkte jeden treffen", sagt Christian Greger, Rechtsexperte bei Trumpf in Ditzingen. Das Familienunternehmen hat Werkzeugmaschinen, Laser- und Medizintechnik im Programm - allesamt Produkte, bei denen viel schiefgehen kann. Kern des Sicherheitskonzepts ist deshalb die Notfallvorsorge.

"Es geht um die Begrenzung eines nicht völlig sicher zu vermeidenden Schadens", sagt Richard Schütze, Spezialist für Krisenkommunikation und Jurist in Berlin. Das funktioniert umso besser, je früher das Unternehmen von einem Produktproblem erfährt.

Schnittstelle Außendienst "Die Unternehmen sind gesetzlich zur Produktbeobachtung verpflichtet", erklärt Produkthaftungsexperte Boris Trautmann,

Anwalt bei Graf Kanitz, Schüppen & Partner in Stuttgart. "Sie müssen dafür sorgen, dass sie von Produktfehlern und Fehlgebrauch erfahren." Doch genau daran hapert es nach Ansicht von Experten oft, weil es kein professionelles Beschwerdemanagement gibt, das die Warnzeichen systematisch erfasst.

Trumpf sammelt die Berichte über Produktunfälle, die die Servicemitarbeiter von ihren Kundenbesuchen mitbringen, deshalb an einer zentralen Stelle.

Die Außendienstler wurden eigens geschult und dafür sensibilisiert, dass sie die Schnittstelle zum Anwender sind - und sie solche Informationen nicht für sich behalten dürfen. "Es war nicht ganz einfach, alle zu überzeugen, wie wichtig das ist", sagt Jurist Greger.

Im Ernstfall trommelt die Trumpf-Meldestelle das Produktsicherheitsteam zusammen.

In dieser Phase ist Handlungsfähigkeit alles: Sachverhalt aufklären, Risiko einschätzen, Schutzmaßnahmen ergreifen, Öffentlichkeit informieren - das alles muss sofort entschieden werden.

Lange Bedenkzeit gibt es nicht.

"Wenn es wegen Verzögerungen Verletzungen oder Todesfälle gibt, steht der Staatsanwalt vor der Tür", sagt Wirtschaftsstrafverteidiger Ingo Minoggio aus Münster. Im Hause Marquardt leitet daher immer einer der Geschäftsführer das Krisenteam und sorgt für schnelle Entscheidungen. Auch ein Experte für Öffentlichkeitsarbeit steht bereit.

Keine PR-Tricks im Ernstfall Denn eins geht nicht: "Ein Problem durch Verschweigen oder irgendwelche PR-Tricks aus der Welt zu schaffen", sagt Richard Schütze, Spezialist für Krisenkommunikation und Jurist in Berlin. Das Unternehmen müsse vielmehr sofort Stellung nehmen, auch wenn es noch viele offene Fragen gebe. Andernfalls redeten die anderen, wucherten Spekulationen, Gerüchte und Schuldvorwürfe.

Schnelle Kommunikation bedeutet nicht vorzeitige Schuldbekennnisse: "Möglichst exakt beschreiben, was bereits an Fakten bekannt ist, und vor allem, was seitens des Unternehmens unternommen wird - aber nichts bewerten oder einordnen", rät Schütze. Wenn es Opfer gebe, sei es wichtig, Betroffenheit zu zeigen, ohne dass damit ein voreiliges Schuldeingeständnis verbunden sei.

Wenn die Produkthaftung eines Unternehmens feststeht, droht ihm nicht automatisch die teure Lösung des Produktrückrufs, bisweilen tut es auch eine Warnung an die Nutzer. Das hat der

BGH im Fall verstellbarer Pflegebetten entschieden.

Die waren brandgefährlich, weil die Elektrik nicht ausreichend gegen Feuchtigkeit isoliert war: eindeutig ein Produktrisiko.

Aber die Gewährleistung war längst abgelaufen. Deshalb fand es der Hersteller ausreichend, die Kunden zu warnen und ihnen für 200 Euro ein Sicherheitspaket anzubieten. Die Käufer, es waren Pflegekassen, bestanden auf kostenloser Nachbesserung. Dazu sei der Hersteller nur verpflichtet, wenn das zur Gefahrenabwendung erforderlich sei, urteilte der BGH. Bei Pflegekassen genüge die Warnung (Az.: VI ZR 170/07).

Offen ist, ob das Urteil auch gilt, wenn es sich bei den Kunden um Verbraucher handelt. Anwalt Klindt hält eine Warnung nach Gewährleistungsende für ausreichend, aber möglicherweise sehen das die Richter anders.

Beim Rückruf der Lautsprecher waren juristische Kriterien zweitrangig. "Teilweise war die Gewährleistung abgelaufen, aber wir wollten alle Kunden gleich behandeln", sagt Teufel-Direktor Wirth. Wer wie die Lautsprecher-Manufaktur einen Kulanzrückruf startet, sollte sich vorher mit der Versicherung abstimmen: "Sie muss nicht leisten, wenn die Firma mehr tut als gesetzlich vorgeschrieben", warnt Jörg Bechert vom Versicherungsmakler Aon Jauch & Hübener. Aber wenn der Auftraggeber auf Kulanz besteht? Gerade Autohersteller verlangen von Zulieferern bei Produktproblemen mehr, als im Gesetz steht. Deswegen sollte der Zulieferer die Verträge vor der Unterschrift mit seiner Betriebspflichtversicherung abstimmen, rät Sven Schauenburg vom Versicherungsmakler Marsh.

Kompliziert und ärgerlich Der Makler beobachtet allerdings einen zunehmenden Widerstand bei den Lieferanten.

Man lässt sich nicht mehr alles gefallen: So verzichtet Zündschlossfabrikant Harald Marquardt nach eigener Aussage lieber auf ein Geschäft, ehe er alles mitmacht. Wie bei einem potenziellen Kunden aus der Autobranche: "Die hatten uns vier Leitz-Ordner mit Verträgen vorgelegt, natürlich alles zugunsten des Auftraggebers." Der Chef winkte ab.

Ob ein Rückruf oder auch nur eine Warnung erfolgreich ist, hängt oft von ganz banalen Dingen wie der Erreichbarkeit der Betroffenen ab. Da ist es für die Automobilindustrie einfach, sie bekommt beim Kraftfahrt-Bundesamt in Flensburg alle aktuellen Halteradres-

sen. Fast so gut hatte es Lautsprecher Teufel. Da die Berliner ihre Boxen per Versand vertreiben, lagen alle Käuferadressen vor.

Jeder Kunde wurde zweimal angemailt, wer dann immer noch nicht reagierte, bekam einen Brief.

"Außerdem haben wir Magazine informiert. Die berichteten über das Problem in redaktionellen Beiträgen", so Stefan Wirth. Kein übertriebener Aufwand, die Unternehmen müssen "alles Zumutbare versuchen, damit ihre Botschaft Gehör findet", sagt Tobias Gostomzyk von der Kanzlei KSB Intax in Hannover. Eine klare Botschaft muss das übrigens sein, nichts Nebulöses. "Es gibt da ein Problem, wir tauschen kostenlos aus" - diese Formulierung reicht nicht. Teufel schrieb in seinen Warnmails ausdrücklich von der "Brandgefahr" - in fett gedruckten Lettern.

Allerdings stehe die Rücklaufquote trotz aller Mühen oft "außer Verhältnis zum Aufwand", sagt Noerr-Anwalt Klindt. Und wer als Kunde nicht erreicht wurde, "hat bei Schäden Ersatzansprüche".

Bei vielen Unternehmen registriert Klindt Widerwillen gegen dieses Thema, "das ist für die kein Mehrwertbringer, sondern ausschließlich ein Kostenfaktor". Einer von Klindts Mandanten beklagte sich vor Gericht über die Komplexität eines Produkthaftungsprozesses. Der Richter antwortete: "Wenn Sie es einfacher haben wollen, sollten Sie Kinokartenabreißer werden." rechtundsteuern@impulse.de

Kasten:

Fünf Schritte für den Notfall In der Produkthaftung ist Offenheit immer noch die beste Strategie:

1. Dialog suchen Das Unternehmen sollte rasch alle Anfragen beantworten, Transparenz demonstrieren und den Dialog mit den Betroffenen suchen. "Fakten statt Meinungen" muss die Devise sein. Versuche, zu verharmlosen oder die Schuld auf andere zu schieben, wecken Vertuschungsverdacht:

Damit verspielt das Unternehmen seine Glaubwürdigkeit und disqualifiziert sich als Kommunikationspartner.

2. Rundum informieren Warnung oder Rückruf allein reichen nicht. Das Produktproblem interessiert nicht nur die direkt betroffenen Nutzer, sondern auch andere Kunden, Geschäftspartner, Mitarbeiter und Medien. Sie wollen zumindest wissen, wie es dazu kommen konnte und warum es in Zukunft nicht mehr passieren wird.

3. Mit der Presse reden In einem Kom-

munikationsplan sollte festgelegt sein, wer für das Unternehmen spricht und mit wem er sich abstimmen muss. Der Sprecher muss die wichtigsten Ansprechpartner bei den relevanten Medien und deren Arbeitsweise kennen. Öffentlichkeitsarbeit sollte vorher auf Pressekonferenzen und bei positiven Events geübt werden. Wer sich das nicht zutraut, engagiert einen PR-Profi.

4. Keine Zeit verlieren Wer zu spät reagiert, kommt in die Defensive und verspielt die Chance auf Meinungsführerschaft.

Der Unternehmenssprecher sollte so früh wie möglich den Dialog suchen, auch wenn es noch offene Fragen gibt. Verantwortung übernehmen bedeutet nicht, im rechtlichen Sinn die Schuld von Geschäftsführung oder Mitarbeitern einzugestehen. Im Zweifel beim Juristen Formulierungshilfe einholen.

5. Wirgefühle stärken Die Kommunikation mit den Mitarbeitern ist von zentraler Bedeutung. Damit zeigt das Unternehmen, dass sein Handeln den eigenen ethischen Richtlinien entspricht und dass ihm die Mitarbeiter wichtig sind. Generell gilt: Alle werden informiert, die Fülle der Details kann je nach Position variieren.

Kasten:

Mehrfach Lebenslänglich Kurz gesagt: Die Produktverantwortung der Hersteller endet erst auf dem Schrottplatz.

Sicherheit Konstruktion, Produktion und Gebrauchsanleitung müssen gewährleisten, dass Nutzer oder Dritte nicht gefährdet werden. Gesetzliche Grenzwerte sind einzuhalten und "vorhersehbare Fehlanwendungen" auszuschließen. TÜV-, GS- oder CE-Zeichen schützen nicht vor einer Haftung.

Verantwortung Für die Produktsicherheit ist der Endhersteller verantwortlich, auch für Zulieferteile und Rohstoffe. Zulieferer haften daneben für ihre Teile. Ebenso in der Verantwortung ist ein Hersteller, der ein Produkt in die EU importiert oder unter seiner Marke vertreibt.

Begleitpapiere Sicherheitshinweise, Spezifikation und Bedienungsanleitung gehören zur Produktsicherheit. Sie müssen klar und verständlich sein. Wichtige Warnungen müssen deutlich hervorgehoben werden.

Erkenntnisgewinn Auch wenn das Produkt bei der Herstellung fehlerfrei war, muss das Unternehmen bei neuen Erkenntnissen informieren, etwa über die Gefährlichkeit von Inhaltsstoffen, unerwartete Risiken durch Verschleiß,

durch Fehlgebrauch oder Kombination mit anderen Produkten.

Staat Die Behörden haben Kontroll- und Eingriffsrechte bis hin zur Anordnung von Rückrufen. In Deutschland machen sie - anders als bei den EU-Nachbarn - davon selten Gebrauch. Die Abstimmung mit dem Amt kann der Firma Rückendeckung geben.

Rapex Sicherheitsprobleme müssen der Behörde gemeldet werden und zwar in jedem Land. Das kann über Rapex geschehen, das Schnellwarnsystem der EU für alle gefährlichen Konsumgüter. Gewährleistungsrecht Die Sicherheitsverantwortung besteht nach Ende der Gewährleistung weiter.

Kasten:

Der Kluge hersteller baut vor Strafrechtsschutz, Police gegen Rückrufkosten, Haftungsausweitung:

Sicherheitskonzepte sollten maßgeschneidert sein.

Lieferbedingungen Zunehmend gelingt es großen Abnehmern, günstigere Konditionen durchzusetzen. Das bedeutet für den Lieferanten mehr Haftung, als das Gesetz verlangt, vor allem: die Streichung der Eingangskontrolle beim Abnehmer, Kostenbeteiligung an Rückrufen, die rechtlich nicht zwingend sind oder unabhängig von der eigenen Verantwortung durchgeführt werden.

Einkaufsverträge Wenn Produkte später beim Abnehmer Fehler zeigen, muss der Regress beim eigenen Lieferanten durch entsprechende Verträge geregelt sein.

Das heißt: Die Gewährleistung muss so lange laufen wie die eigene Haftung gegenüber dem Abnehmer, sie darf also nicht verkürzt sein, sondern muss verlängert werden. Haftungsverschärfungen durch den Abnehmer sollten an den Lieferanten weitergereicht werden. Dieser muss für Dokumentation von Qualitätssicherung und Chargenverfolgung sorgen.

Versicherung Die Betriebshaftpflicht schützt gegen Schadensersatzforderungen durch Produkthaftung, gegen Rückrufkosten nur mit besonderer Police. Zusätzlicher Strafrechtsschutz empfiehlt sich bei hohem Risiko von Personenschäden wie im Automobilbau. Die einschlägigen Policen sind - anders als der Standardrechtsschutz - nicht an die gesetzlichen Honorarvorgaben gebunden und erlauben die Beauftragung qualifizierter Verteidiger.

Deckungslimit Die Versicherungspolicen decken grundsätzlich nur die gesetzlichen Ersatzpflichten. Haftungsausweitungen sind durch Verträge mit den

Abnehmern nur eingeschlossen, wenn sie mit der Versicherung abgestimmt sind.

Also alle Verträge vor der Unterschrift der Assekuranz vorlegen. Außerdem zahlt die Versicherung nur rechtlich notwendige Maßnahmen, nicht etwa

Kulanzrückrufe. Deshalb den Versicherer im Notfall sofort einbinden.

Grafik:

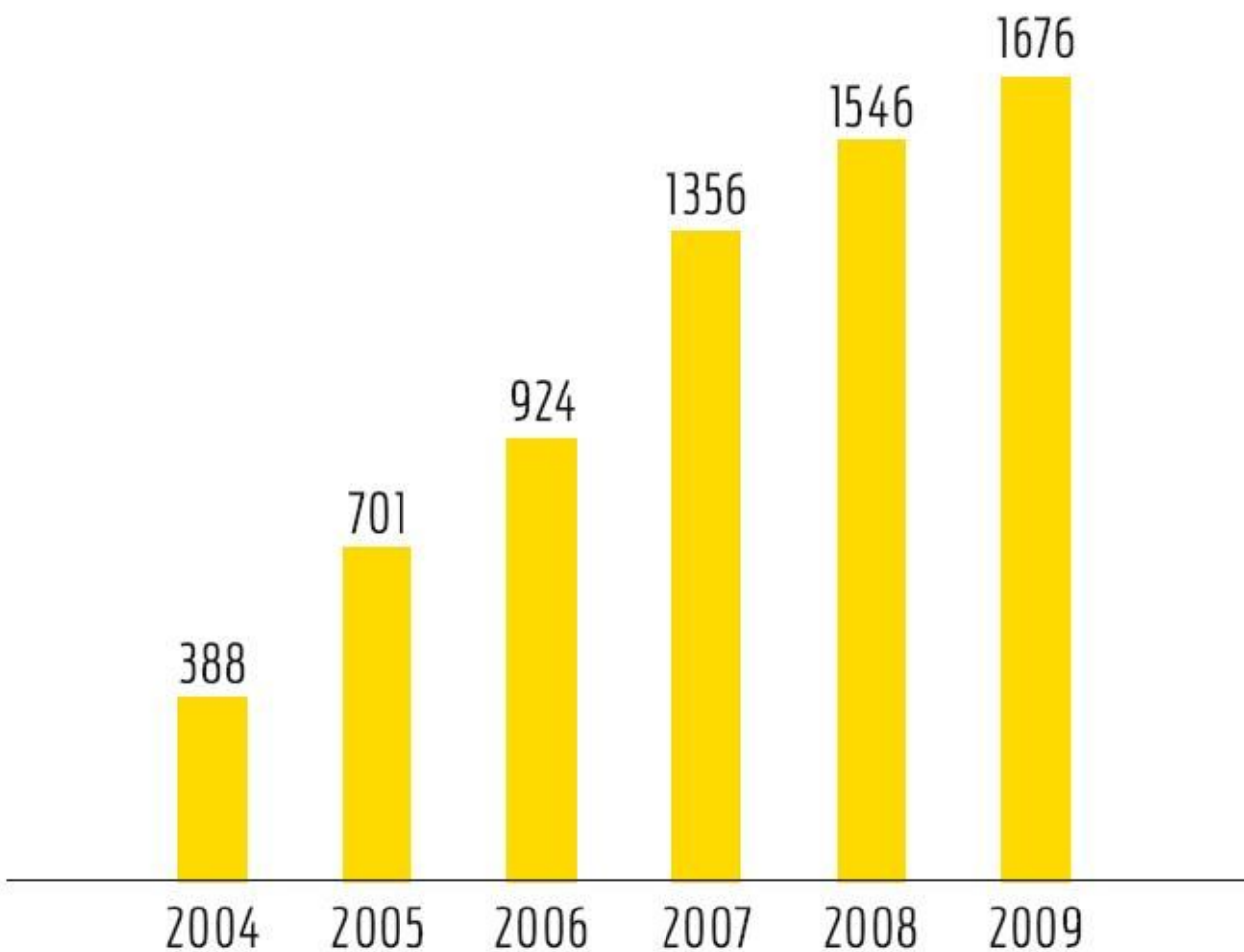
Gefahr erkannt, Gefahr benannt Jahresmeldungen des europäischen Schnellwarnsystems für unsichere Produkte (Rapex)

Bildunterschrift:

Kaputtbar Berstende Dosen, verschmorte Bügeleisenkabel, grenzwertiges Spielzeug? Diese Produkte wurden überprüft oder mussten gar zurückgenommen werden

Gefahr erkannt, Gefahr benannt

Jahresmeldungen des europäischen Schnellwarnsystems für unsichere Produkte (Rapex)



Quelle: Europäisches Verbraucherzentrum ©impulse 05/2010