

# Produktrückrufe

## Rückrufmanagement – Rückrufplan

**Europaweit hat sich die Zahl der gemeldeten Produktrückrufe mehr als verdreifacht. Auch Unternehmen, die über ein Qualitätsmanagement verfügen, sind betroffen. Damit im Rückruf-Fall schnell und richtig gehandelt werden kann, sollte ein betrieblicher Rückrufplan erstellt und ein Rückrufmanagement aufgebaut werden – teils verpflichtet hierzu auch der Gesetzgeber.**

Die Überwachung und Gewährleistung der Sicherheit der eigenen Produkte liegt in erster Linie in der Verantwortung des Herstellers. In allen Bereichen, angefangen bei der Planung und Konstruktion bis hin zur Fertigung, müssen mögliche Fehler ausgeschlossen werden. Deshalb hat die Produktsicherheitsüberwachung für Unternehmen eine hohe Priorität und ist fester Bestandteil ihrer Organisation.

Unternehmen ganz verschiedener Produktionszweige sind trotzdem zunehmend von Produktrückrufen betroffen. Hier hat es in den letzten Jahren eine erhöhte Anzahl von Rückrufen gegeben. Dies bestätigen z. B. Zahlen der Europäischen Kommission: Die Anzahl der über das „Rapid Information System“ (RAPEX, das Schnellwarnsystem der Europäischen Union für Verbraucherprodukte) europaweit gemeldeten Produktrisiken hat sich im Zeitraum 2004 bis 2007 mehr als verdreifacht.

Der Anstieg von durchgeführten Rückrufaktionen hat mehrere Gründe. Der Verbraucherschutz hat in der öffentlichen Wahrnehmung einen hohen Stellenwert bekommen. Gleichzeitig führen strengere Qualitätsstandards in Kombination mit komplexeren und fehleranfälligeren Produktionsprozessen zu einer erhöhten Fehlerquote. Dies hat auch dann für Unternehmen Folgen, wenn sie ein umfangreiches Qualitätssicherungs- und Kontrollsystem etabliert haben: Aufgrund der genannten Faktoren kommt es auch bei laufender Qualitätsüberwachung dazu, dass Produkte wegen festgestellter Sicherheitsmängel zurückgerufen werden.

Parallel zur zivilrechtlichen Rückrufflicht des Herstellers können die zuständigen Kontrollbehörden bei Verdacht auf eine von dem Produkt ausgehende Gefahr von Personenschäden gegenüber dem Hersteller den Rückruf des betreffenden Produkts öffentlich-rechtlich anordnen. Rechtsgrundlage ist häufig das Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG). Bei Verdacht auf fehlende Verbrauchersicherheit oder bei einem Verstoß gegen verpflichtende Anforderungen an die Produktgestaltung stellt das Gesetz den Rückruf in das Ermessen der zuständigen Behörde.

### Schwelle zur Rückrufflicht

Ob im Fall eines fehlerhaften Produkts ein Rückruf durchzuführen ist, ergibt sich aus einer umfassenden Abwägung. Hierbei müssen alle zugänglichen Informationen über Fehler und Gefährdungspotenziale einbezogen werden. Um die Frage einer rechtlichen Verpflichtung zum Rückruf im konkreten Einzelfall zu klären, sollte gegebenenfalls erfahrener juristischer Rat hinzugezogen werden.

Vom Grundsatz her kommt es darauf an, ob ohne einen Rückruf eine Gefahr für erhebliche Schäden an Leib oder Leben der Produktnutzer oder unbeteiligter Dritter drohen würde. Ist ein milderer Mittel – z. B. eine Warnung – nicht mehr ausreichend, um den Eintritt von derartigen erheblichen Schäden auszuschließen, muss ein Rückruf durchgeführt werden. Je höher die Wahrscheinlichkeit von Personenschäden ist, desto mehr spricht für die Verpflichtung, das sicherheitsgefährdende Produkt aus dem Verkehr zu ziehen.

Bei der Beurteilung spielt es auch eine wichtige Rolle, von wem das Produkt benutzt wird. Handelt es sich um Produkte, die sich in den Händen privater Endverbraucher be-

finden, besteht eher die Notwendigkeit zum Rückruf als bei einer Nutzung durch fachkundige professionelle Nutzer. Hier könnte deshalb eine gezielte Warnung ausreichend sein. Die Entscheidung, ob ein Produktrückruf durchgeführt werden sollte oder nicht, hängt von verschiedenen Kriterien ab, die im Kontext beurteilt werden müssen. So spielt es z. B. nicht nur eine Rolle, wie viele Teile betroffen sind, sondern auch wie groß die Gefahr ist, dass Personen durch die Produkte geschädigt werden können (siehe Grafik).



## Vorbereitung für eine mögliche Rückrufsituation

Im Fall eines notwendigen Rückrufs kommt es für das Unternehmen darauf an, gut vorbereitet zu sein. Die entscheidende Weichenstellung findet lange vor dem eigentlichen Rückruf statt, nämlich beim vorbeugenden unternehmensinternen Riskmanagement für mögliche Rückruf-Fälle. Die notwendigen Vorkehrungen dokumentieren sich in der Aufstellung eines Rückrufplanes.

Muss ein Rückruf durchgeführt werden, ist eine rasche Abwicklung das Gebot der Stunde. Dies ist insbesondere dann erforderlich, wenn von dem Produkt unmittelbare Gefahren für den Anwender bzw. Verbraucher oder Dritte ausgehen. Hinzu kommt, dass ein langsames Anlaufen der Rückrufaktion die Durchführung verlängern würde. Weiterhin steigen die Kosten, wenn die Produkte trotz eines erkannten Sicherheitsmangels weiter an die Abnehmer ausgeliefert werden und so im Nachhinein aufwendig zurückgeholt werden müssen. Gut vorbereitete Unternehmen können hingegen durch einen sofortigen Vertriebsstopp die weitere Verbreitung des Produkts verhindern. Deshalb empfiehlt es sich für jeden Herstellungsbetrieb dringend, einen eigenen Rückrufplan zu erstellen – unabhängig davon, ob es schon einmal zu einem Rückruf der eigenen Produkte gekommen ist.

Die Aufstellung eines Rückrufplanes ist nicht nur ein Gebot der unternehmerischen Vernunft, sondern wird etwa für Hersteller von Verbraucherprodukten durch § 5 Abs. 1 Nr. 1 c) GPSG **verpflichtend** vorgeschrieben. Auch aus zivilrecht-

licher Sicht ist ein Unternehmen verpflichtet, sich so zu organisieren, dass zum einen Produktfehler möglichst ausgeschaltet oder durch Kontrollen entdeckt werden. Zum anderen müssen mangelverdächtige sowie mangelhafte Produkte überprüft bzw. aus dem Verkehr gezogen werden können.

## Rückrufplanung und -management

Der Rückrufplan ist die entscheidende Vorsorgemaßnahme für den Ernstfall. In Deutschland besteht für Unternehmen z. T. die Pflicht, einen Rückrufplan vorzusehen. Dies gilt für Hersteller von Verbraucherprodukten (§ 5 Abs. 1 Nr. 1 c) GPSG), aber auch z. B. für Arzneimittelgroßhändler (§ 1a Satz 2 Arzneimittelgroßhandelsbetriebsverordnung).

Der Rückrufplan sollte das Grundgerüst für die zu ergreifenden Maßnahmen aufzeigen und individuell auf das Unternehmen und seine Produkte zugeschnitten sein. Dabei ist es wichtig, dass die verschiedenen Bereiche des Unternehmens einbezogen werden, die im Fall eines Rückrufs handeln bzw. zu seiner Bewältigung einen wichtigen Beitrag leisten müssen. Die Erfahrungen aus diesen Betriebsbereichen sollten bei der Erstellung des Rückrufplanes einfließen.

Folgende Bereiche des Unternehmens sind hierbei einzubeziehen:

- Konstruktion
- Fertigungsüberwachung, Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung
- Arbeitsschutz
- Einkauf, Vertrieb, Kundenservice
- Buchhaltung, EDV, Lagerverwaltung
- Interne Rechtsabteilung oder externe juristische Berater
- Abteilungen für unternehmensinterne und externe Kommunikation, Marketing

Die technischen Abteilungen haben im Wesentlichen die Aufgabe, den festgestellten Produktfehler zu analysieren und die Fehlerquellen für die weitere Produktion abzustellen. Die kaufmännischen Abteilungen sind hingegen gefragt, wenn es um einen notwendigen Vertriebs-/Lieferstopp und die Rückholung der ausgelieferten Produkte von Großhändlern etc. geht.

Der Bereich Kommunikation ist verantwortlich für alle Stellungnahmen des Unternehmens hinsichtlich des Sicherheitsmangels. Der Bereich muss für die effiziente unternehmensinterne und -externe Kommunikation sorgen, damit im Rückruf-Fall schnellstmöglich und koordiniert reagiert werden kann. Die betroffenen Produktnutzer müssen rasch und wirkungsvoll und gegebenenfalls in mehreren Sprachen über das bestehende Problem und die Möglichkeiten der Abhilfe informiert werden. Eine maßgeschneiderte Kommunikationsstrategie trägt daher entscheidend dazu bei, dass das Unternehmen die Krisensituation erfolgreich bewältigen kann.

Die Zusammensetzung des Rückruf-Teams und seine Funktion müssen unternehmensintern bekannt sein und stetig aktualisiert werden. Nur so weiß jeder im Unternehmen, wer beim Auftreten eines Produktsicherheitsmangels zu kontaktieren ist.



Foto: TÜV Süd

## Rückrufplan für den Krisenfall

Der Rückrufplan ist die individuell für das Unternehmen ausgearbeitete Strategie für den Krisenfall; ein Musterrückrufplan reicht hierzu nicht aus. Für einen ersten Überblick sind jedoch Rückrufplan-Muster eine nützliche Hilfe (siehe auch unter „Weiterführende Literatur“).

Je nach betroffenem Produkt und Produktnutzergruppen, nach Einsatz des Produkts und den Absatzmärkten ist dabei eine Vielzahl von Kriterien zu berücksichtigen, die bei jedem Unternehmen unterschiedliches Gewicht haben können.

Der Rückrufplan umfasst ein betriebsinternes Szenario, wie ein Rückruf abzulaufen hat. Hier sollten die von den einzelnen Bereichen auszuführenden Maßnahmen erfasst sein. Dazu gehören:

- Ermittlung der betroffenen Produkte/Produktgruppen/Chargen
- Vertriebsstopp des betroffenen Produkts/der betroffenen Chargen
- Information der Ansprechpartner im Unternehmen (verantwortliche Führungskräfte, Rückruf-Team, Vertriebsvermittler, Lager, Spediteure)
- Information der Ansprechpartner in anderen Organisationen (gewerbliche Kunden, Lieferanten, Berufsverbände, Marktüberwachungsbehörden)
- Koordinierte Information der Produktbenutzer über die Medien (Presse, ggf. TV)

## Informationen sammeln und bereitstellen

Wichtig ist es darüber hinaus, bei der Rückrufplanung alle Informationen zu sammeln und bereitzustellen, die das Rückruf-Team benötigt. Dazu gehören in erster Linie die Namen und Telefonnummern derjenigen Kontaktpersonen, die bei einem entdeckten Sicherheitsmangel benachrichtigt werden müssen. Nur so kann das Rückruf-Team im Ernstfall unmittelbar mit den dringlichsten Maßnahmen beginnen.

Je nach Branche besteht für den Hersteller, dem ein Sicherheitsmangel bekannt wird, die Pflicht, die zuständige Marktaufsichtsbehörde von der Gefährdungswirkung des Produkts in Kenntnis zu setzen. In Deutschland gilt eine Benachrichtigungspflicht beispielsweise für Verbraucherprodukte (§ 5 Abs. 2 GPSG) oder für Medizinprodukte (§ 3 Abs. 1 Satz 1, § 2 Nr. 1 und Nr. 3 MPSV i. V.m. § 5 Abs. 2 GPSG). Europa-weit sowie in vielen anderen Ländern gelten vergleichbare Anzeigepflichten.

Damit bei Erkennen eines bestehenden Risikos die betreffende Behörde informiert werden kann, sollte das Rückruf-Team über eine Aufstellung derjenigen Ansprechpartner in den Behörden verfügen, die mit Blick auf die jeweiligen Produkte des Unternehmens zuständig sind. Da sich in Deutschland die Verantwortlichkeit für den Vollzug der GPSG-Bestimmungen nach dem jeweiligen Landesrecht richtet, gibt es keine für das Gebiet der Bundesrepublik einheitliche Zuständigkeitsstruktur. Die verantwortlichen Behörden müssen vielmehr je nach Bundesland ermittelt werden.

Eine Liste der behördlichen Hauptansprechpartner für die Marktüberwachung in den 27 EU-Mitgliedstaaten befindet sich in der Publikation „Produktsicherheit in Europa“. Für die einzelnen Mitgliedstaaten gelten wiederum ganz unterschiedliche behördliche Zuständigkeiten, die bei Erstellung des Rückrufplanes zu ermitteln und zu berücksichtigen sind. Gleiches gilt für die Verantwortlichkeiten in Ländern außerhalb Europas.

## Rückrufkostenversicherung von HDI-Gerling

Für den Rückruf-Fall bietet HDI-Gerling Unternehmen einen maßgeschneiderten Versicherungsschutz an. Unternehmen, die eine Absicherung wünschen und eine Rückrufkostenversicherung abschließen wollen, müssen einen individuellen Rückrufplan aufstellen. Für den Versicherungsnehmer ist die Erstellung und ständige Aktualisierung des Rückrufplanes eine versicherungsvertragliche Obliegenheit, also unverzichtbar – dies im Übrigen schon aus betrieblichem Eigeninteresse.

### Weiterführende Literatur:

Klindt/Popp/Rösler „Rückrufmanagement – Ein Leitfaden für die professionelle Abwicklung von Krisenfällen“, 2. Aufl. Berlin 2008 (ISBN 978-3-410-16660-3).

Klindt „Rückruf-Management als Bestandteil unternehmerischer Compliance – Zehn Empfehlungen für die industrielle Praxis“, Corporate Compliance Zeitschrift (CCZ) 2008, S. 81 – 84.

Produktsicherheit in Europa – Ein Leitfaden für Korrekturmaßnahmen einschließlich Rückrufen, [www.ec.europa.eu/consumers/cons\\_safe/action\\_guide\\_de.pdf](http://www.ec.europa.eu/consumers/cons_safe/action_guide_de.pdf)

### Autoren:

Linda Kuhn und Marco Visser, HDI-Gerling Industrie Versicherung AG, Haftpflicht Vertrag Geschäftsfeld Konzern



Ihre HDI-Gerling  
Niederlassung vor Ort

#### Hauptverwaltung

HDI-Gerling Industrie Versicherung AG  
Postfach 510369, 30633 Hannover  
Riethorst 2, 30659 Hannover  
Telefon 0511/645-4212  
Telefax 0511/645-4507

#### Niederlassung Berlin

Krausenstraße 9–10, 10117 Berlin  
Telefon 030/3204-0  
Telefax 030/3204-258

#### Niederlassung Dortmund

Postfach 101932, 44019 Dortmund  
Märkische Straße 23–33, 44141 Dortmund  
Telefon 0231/5481-0  
Telefax 0231/5481-302

#### Niederlassung Düsseldorf

Postfach 101027, 40001 Düsseldorf  
Am Schönenkamp 45, 40599 Düsseldorf  
Telefon 0211/7482-0  
Telefax 0211/7482-460

#### Niederlassung Essen

Postfach 101761, 45017 Essen  
Huysenallee 100, 45128 Essen  
Telefon 0201/823-0  
Telefax 0201/823-2900

#### Niederlassung Hamburg

Postfach 60 09 44, 22209 Hamburg  
Überseering 10a, 22297 Hamburg  
Telefon 040/36150-0  
Telefax 040/36150-295

#### Niederlassung Hannover

Postfach 2480, 30024 Hannover  
Wedekindstraße 22–24, 30161 Hannover  
Telefon 0511/6263-0  
Telefax 0511/6263-430

#### Niederlassung Leipzig

Eisenbahnstraße 1–3, 04315 Leipzig  
Telefon 0341/6972-0  
Telefax 0341/6972-100

#### Niederlassung Mainz

Postfach 2220, 55012 Mainz  
Hegelstraße 61, 55122 Mainz  
Telefon 06131/388-0  
Telefax 06131/388-114

#### Niederlassung München

Postfach 201063, 80010 München  
Ganghoferstraße 37–39, 80339 München  
Telefon 089/9243-0  
Telefax 089/9243-319

#### Niederlassung Nürnberg

Postfach 2252, 90009 Nürnberg  
Dürrenhofstraße 6, 90402 Nürnberg  
Telefon 0911/2012-0  
Telefax 0911/2012-266

#### Niederlassung Stuttgart

Heilbronner Straße 158, 70191 Stuttgart  
Telefon 0711/9550-0  
Telefax 0711/9550-300

#### Besuchen Sie uns auch unter:

[www.hdi-gerling.de](http://www.hdi-gerling.de)  
[www.hdi-gerling.de/berater](http://www.hdi-gerling.de/berater)