

Der Rückruf – Prüfung und Durchführung

Sehr geehrte Damen und Herren,

Rückrufe gewinnen immer mehr an Bedeutung. Was aber ist in einem solchen Fall zu tun? Welche Maßnahmen kommen in Betracht?

I. Die Prüfung des Rückrufs

Zu prüfen ist zu allererst, ob ein Rückruf auch wirklich erforderlich ist. Oft genügen „alternative Vorstufen“.

1. Produktbeobachtung

Steht nicht fest, ob oder in welchem Umfang Gefahren für die Benutzer in Verkehr gebrachter Erzeugnisse bestehen, muss das Produkt beobachtet werden. Die angemessene Produktbeobachtung hat danach folgende Parameter zu beachten:

Gesteigerter Anfall von Reklamationen?

- Art der Mängel?
- Art der Schäden?
- Einsatzbedingungen?
- Verbraucher-Fehlverhalten?

Nicht bei jedem Mangel muss ein Produkt zurück gerufen werden.

2. Produktversuche

Empfehlenswert ist es, Versuche anzustellen, mit denen der Grad der Verkehrsgefahr ermittelt wird (inhouse tests). Wenn nötig, müssen auch Feldversuche an den Liefererzeugnissen vorgenommen werden. Dabei ist zu ermitteln, ob und in welchem Umfang sich Mängel zeigen, sowie, ob und in welchem Umfang hierdurch Schäden zu befürchten sind.

3. Produktverbesserung

Produkte, die mangelhaft sind, müssen zukünftig mangelfrei hergestellt werden. Eine Verbesserung der Produkte, bei der bekannte oder auch befürchtete Mängel beseitigt werden, ist sowohl erforderlich, um zukünftige Schäden zu vermeiden als auch um keine Erzeugnisse „in Kenntnis“ eines Erzeugnismangels auszuliefern. Das würde den Versicherungsschutz für jede weitere Lieferung beseitigen.

4. Produktinformation

Wenn Produktbeobachtung und Produktversuche Gefahren für Personen oder auch andere Sachen aufgedeckt haben, sollten zunächst alle bekannten Abnehmer, wie Hersteller und Großhändler, über die Gefahren aus der Benutzung der Produkte informiert werden. Falls erforderlich, also etwa wenn der Endverbraucher auch über den Händler nicht greifbar ist, findet eine flächendeckende Marktinformation über erkannte Mängel und Schadenspotenziale statt.

5. Produktrückruf

a) Teilrückruf

Reicht eine Information nicht aus und sind erhebliche Gefahren im Feld nicht auszuschließen, kann zunächst über einen Teilrückruf nachgedacht werden. Der Teilrückruf kann sich dabei beziehen auf bekannte direkte Abnehmer, bekannte indirekte Abnehmer, Großhändler, Einzelhändler, Lose, Herstellungszeiten, Einsatzregionen oder Abnehmer, von denen Reklamationen kamen oder kommen.

b) Gesamtrückruf

Der Gesamtrückruf, wie alle anderen alternativen Maßnahmen, hat die gegenläufigen Interessen des Verbraucherschutzes und der betrieblichen Möglichkeiten zu berücksichtigen. Vom Betrieb kann dabei eine unmögliche Leistung nicht erwartet werden: *impossibilium nulla est obligatio**). Man muss also die Gefahren für den Verbraucher mit den Möglichkeiten des Unternehmens abwägen.

Und: Nie erreicht ein Rückruf alle Verbraucher. Auch das muss man wissen, um das richtige „Maß“ zu finden.

II. Die Durchführung des Rückrufs

Was ist zu tun, wenn man zurück rufen muss?

1. Information der Abnehmer

Die Abnehmer sollten anhand der firmeninternen Unterlagen schriftlich informiert werden. Das Schreiben soll den „richtigen“ Beweis über die beabsichtigten Maßnahmen ermöglichen.

2. Information der Abnehmer des Abnehmers

Auch die Kunden der Kunden sollten informiert werden. Einen Vorschlag für das Anschreiben mit dem wiederum „richtigen“ Text überlässt man dem Kunden.

3. Aushänge

Die mit Korrespondenz-Maßnahmen nicht erreichbaren Endkunden könnten, zumindest teilweise, über Aushänge oder Auslagen in den Geschäften erreicht werden. Einen Textvorschlag hierfür überlässt man dem Kunden.

4. Das Check-Manual

Die Korrespondenz mit dem VN sollte systematisiert werden. Es sollte nichts vergessen werden. Deshalb überlässt man dem Kunden einen Textvorschlag für ein sog. Check-Manual.

5. Die Marktinformation

Es empfiehlt sich, eine Hotline einzurichten und auf der VN-Homepage eine Kontaktaufnahme der Verbraucher zu ermöglichen. Für nicht aktiv erreichbare Kunden müssen die angemessenen Medien informiert werden.

6. Rückstellung

Zumeist muss eine Rückstellung gebildet werden. Diese hängt von mehreren Parametern ab:

- Pauschale Aufwendungen Kunde,

- pauschale Aufwendungen Kunden -Kunde,
- konkrete Austauschkosten,
- PML 1: Possible-Maximum-Loss,
- PML 2: Probable-Maximum-Loss
- Schadeneintrittswahrscheinlichkeit,
- Schadenfrequenz,
- Auslandsbeteiligung,
- eigene und fremde Verwaltungskosten.

7. Das Rückruf-Kontroll-System

Begleitend zum Rückruf und nach dessen Abschluss muss ein Kontrollsystem aufgelegt werden.

6. Die neuen Erzeugnisse

Der Schadenfall muss genutzt werden, um das VN-Image zu steigern. Hierfür erstellt man einen Text für den gewerblichen Abnehmer und den privaten Endabnehmer, der den Rückruf mit der Produktinnovation werblich verbindet.

(aus Haftpflicht-Informationen für den Versicherungsmakler Ausgabe 2/11 RA-GmbH Dr. Nickel, 34295 Edermünde)

*) Anmerkung Fa. Zintl:

Mit *impossibilium nulla est obligatio* (lat.) wird der Grundsatz bezeichnet, dass Unmögliches nicht geleistet werden muss. Im Bürgerlichen Gesetzbuch ist dieser Grundsatz in § 275 Abs. 1 geregelt.

(Stand 2011-11)