

Glas im Gläschen

Notfall-Hotline oder 85 Millionen Euro, was ist günstiger?



Unternehmen stellen sich im Zusammenhang mit der Produktion von Gütern die unterschiedlichsten Fragen. Das beginnt beim Einkauf, geht über die Produktion und endet beim Verkauf und Service. Eine wesentliche Facette, die hierbei seit Jahren an Bedeutung gewinnt, ist die rechtliche Situation im Falle eines Produktversagens in Verbindung mit der Produkthaftung für den gewerblichen und den privaten Verbraucher.

Das Produkthaftungsgesetz sieht folgenden Rahmen vor:

- 1. Voraussetzung ist nicht der Vertrag zwischen dem Hersteller und dem Endverbraucher.**
- 2. Der Endabnehmer soll vor bestimmten, von einem fehlerhaften Produkt ausgehenden Gefahren unabhängig von einem Verschulden des Herstellers geschützt werden, auch wenn sie sich erst nach Inverkehrbringen des Produkts gezeigt haben.**
- 3. Es handelt sich um eine reine Gefährdungshaftung.**
- 4. Da es in der Regel keinen Vertrag oder Kontakt zwischen Hersteller und Endabnehmer, der das Produkt in der Regel bei einem Zwischenhändler erworben hat, gibt, scheiden Ansprüche aus Gewährleistung, positiver Vertragsverletzung (pVV) und der culpa in contrahendo („cic“, Verschulden vor Vertragsabschluss) aus.**
- 5. Da der Endabnehmer noch nicht bekannt ist und daher in den zwischen Hersteller und Zwischenhändlern geschlossenen Vertrag nicht einbezogen ist, kommt auch ein Vertrag zugunsten Dritter nicht regelmäßig in Betracht.**

Diese Rechtsnorm thematisiert ein enormes Schadenspotenzial, mit unter Umständen weitreichenden Folgen für das Unternehmen.

Es gehört leider zur Realität, dass es keinen Produktionsprozess gibt, der 100 % sicher ist, d. h. Produkte weisen gelegentlich Fehler auf, sind beschädigt oder verunreinigt. Wenn man sich nur die vielen Pkw-Rückrufe in der jüngeren Vergangenheit in Erinnerung ruft, wird einem das sehr schnell bewusst.¹ Wird diese Problematik aber in den Unternehmen auch wahrgenommen? Und wenn ja, wie wird dem begegnet? Man kann sich jetzt fragen, warum nicht alle Unternehmen eine ständige telefonische Erreichbarkeit über das Jahr in Form von Service- oder Notfallhotlines gewährleisten. Das kann nur mit unterschiedlich stark ausgeprägter Sensibilität für die Brisanz dieses Themas begründet werden.

Spielen wir ein typisches Szenario einmal durch: Sie kaufen beim Lebensmittelhändler Ihres Vertrauens am Samstagabend Lebensmittel, z. B. Breikost für den Nachwuchs, der mit Glascherben verunreinigt ist (gefürchtetes Problem, weil Glas die

Eigenschaft hat, nicht magnetisch zu sein und damit durch viele Prüfprozesse nicht ausgefiltert werden kann).

■ WER SOLL DAS BEZAHLEN?

Wie informieren Sie jetzt als Kunde den Hersteller? Wie wird verhindert, dass noch mehr Käufer geschädigt werden, im schlimmsten Falle die verunreinigte Nahrung ans Baby weitergeben? Sicher, man kann die Polizei informieren, die dann aber auch niemanden im Unternehmen erreicht. Es ist ja schließlich Samstagabend. Hier geht sehr viel Zeit verloren.

Warum also das Ganze nicht präventiv im Vorfeld organisieren? Deshalb empfehlen wir eine 24/7-Hotline mit festgestellten Mitarbeitern, die IMMER für die Kunden erreichbar ist.

Jetzt sagt der verantwortliche Geschäftsführer sicherlich: „Wer soll das bezahlen?“ Hierzu ein kleiner Hinweis auf den Haftungsrahmen ...

Haftungshöchstbetrag :

Durch § 10 Abs. 1 ProdHaftG wird ein Haftungshöchstbetrag von 85 Millionen Euro für Personenschäden festgesetzt. Dieser bezieht sich sowohl auf die Haftung gegenüber mehreren Geschädigten aus einem Schadensereignis als auch auf sogenannte „Serienschäden“. Bei Serienschäden handelt es sich um Schäden aller Personen aus einem Fehler einer Produktserie.

Jetzt antworten viele Entscheider, dass ihre Produkte zertifiziert, getestet, überwacht und stichprobenartig geprüft werden und dass eine permanente telefonische Erreichbarkeit keine gesetzliche Vorgabe ist.

■ 85 MIO EURO

Stellt man die Kosten eines eventuellen Schadenfalles jenen einer Servicehotline gegenüber, wird es noch klarer:

Die entstehenden Kosten beim Einsatz eines Dienstleisters sind, basierend auf den Geschäftsmodellen der Branche, oft ►►

1: <http://www.welt.de/wirtschaft/article13141637/Zahl-der-Auto-Rueckrufe-schnell-auf-Rekordhoch.html>; abgerufen am 05.11.12, 10:00 Uhr

aufwandsabhängig, d. h. wird die Notfall-Hotline nicht benötigt, entstehen nur niedrige Grundkosten für das Vorhalten der entsprechenden Technik. Wir reden also nicht mehr über etliche Millionen, sondern über ein paar Hundert Euro im Mo-

Produksicherheit delegiert hat, bringt in diesem Zusammenhang keine Entlastung, da sich unter Umständen hier die Frage eines Organisationsverschuldens stellt.

Wenn nämlich das Vorhalten einer entsprechenden Gesprächs-

PROFESSIONELLES KONTAKT-MANAGEMENT

nat. Damit entfällt in vielen Fällen auch der Vorwand, dass die Investition in eine 24/7-Gesprächsannahme durch das Unternehmen wirtschaftlich nicht zu leisten sei.

Es ist darüber hinaus Stand der Technik in der Dialog-Kommunikation, in fast allen Unternehmen eigene Service-Center oder Dienstleister für Kundenthemen 24/7 einzusetzen (Bestellannahme, Reklamationshotline usw.) und deshalb nur eine Frage der Zeit, bis Gerichte dazu übergehen, diese Prozesse der telefonischen Erreichbarkeit auch als Standard von Produzenten, Importeuren usw. einzufordern.

So gibt es heute in vielen Bereichen Normen, die auf gesetzlichen Entscheidungen basieren, in denen Richter den Stand der Technik für Unternehmen als Standard definiert haben (Bsp. Sicherheitsgurt).

annahme zum Stand der Technik als gesetzliche Vorgabe definiert wird, kann ein Geschäftsführer einer Firma in Anspruch genommen werden mit Durchgriff auf das Privatvermögen, wenn er für das Unternehmen nicht entsprechend weitreichend und vorausschauend geplant und investiert hat.

Das bedeutet, im Endeffekt haftet der Geschäftsführer für die Einführung des dann nicht standardisierten Prozesses.

Auch eine Hoffnung auf Verjährung mit drei Jahren hilft dabei nicht wirklich weiter.

Deshalb ist es höchst empfehlenswert, sich der Herausforderung zu stellen, bevor andere das Heft in die Hand nehmen und mit bestem Beispiel vorangehen. Im Grunde erwarten Kunden von Ihnen, dass Sie zuverlässig telefonisch verfügbar sind.

ZUVERLÄSSIG TELEFONISCH VERFÜGBAR

Warum wollen Sie also warten, bis die oben genannte offensichtliche Empfehlung, einen entsprechenden Service vorzuhalten, tatsächlich gesetzliche Pflicht wird?

Die Strategie, erst einmal weiter so zu verfahren, bis die verbindliche Vorgabe verabschiedet wird, ist spätestens dann in Frage zu stellen, wenn die Gefahr besteht, dass ein Unternehmen maßgeblich mit einem Produkthaftungsfall in Verbindung gebracht wird, um sich dann mit der Frage konfrontieren zu lassen, ob der Schadensfall durch ein entsprechendes professionelles telefonisches Kontakt-Management nicht hätte eingegrenzt oder reduziert werden können.

Auch die Begründung, dass ein Entscheider die



Ein qualifizierter Dialogmarketing-Spezialist ist der beste Ansprechpartner und Berater, um jedes Unternehmen für die Zukunft vorzubereiten.

Über T.D.M.:

Das 1983 gegründete Dienstleistungsunternehmen ist auf den Bereich der Dialog-Kommunikation für erklärungsbedürftige technische Produkte & Dienstleistungen spezialisiert. Das mittlerweile in der zweiten Familiengeneration inhabergeführte Sarstedter Unternehmen hat sich seit der Gründung in den verschiedensten Branchen etabliert. Für namhafte Unternehmen aus Industrie, IT, Banken, Versicherungen und Handel ist T.D.M. ein engagierter und zuverlässiger Kooperationspartner. Die Dialog-Kommunikation im In- und Outbound auf höchstem Niveau zeichnet die Kernkompetenzen des in allen europäischen Sprachen tätigen Dienstleisters aus. ■



Martin Knopp

Kaufmännischer Leiter
T.D.M. Telefon-Direkt-
Marketing GmbH
www.tdm.de

Was der Jurist sagt:

SQUT: Gibt es Fälle, in denen ein vorhandener technischer Standard Grundlage war, eine Rechtsvorschrift abzuleiten?

N. Höhling: Das geschieht eigentlich sehr häufig. Technische Standards fließen z. B. durch Lobbyarbeit immer wieder in neue Gesetze oder Gesetzesänderungen mit ein. Klassische Beispiele sind hier häufig in der Automobilindustrie zu finden, denken Sie nur an die Gurtpflicht oder das Tagfahrlicht, mit dem Neuwagen laut EU-Norm seit 2011 ausgestattet sein müssen.

SQUT: In welchem Verhältnis stehen aus Ihrer Sicht die zu erwartenden Konsequenzen einer Produkthaftung zu den Kosten einer 24/7-Servicehotline?

N. Höhling: Wenn es tatsächlich zu einer Haftung kommt, kann es ganz schnell in die Millionenhöhe gehen. Das Beispiel von Toyota, in dem seit 2009 16 Millionen Fahrzeuge wegen technischer Probleme zurückgerufen werden mussten, hatten Sie ja bereits genannt. Wenn Sie mit einer Hotline aber verhindern können, dass überhaupt so viele Produkte einer fehlerhaften Serie in Umlauf geraten, können solche Zahlen natürlich deutlich verringert werden. Mit Glaspartikeln verunreinigte Nahrungsmittel sind hier ebenfalls ein gutes Beispiel. Dem steht monatlich höchstens ein dreistelliger Betrag für eine Notfallhotline gegenüber.

SQUT: Inwieweit könnte eine 24/7-Servicehotline z. B. eines Babykostherstellers Schadensersatzansprüche tatsächlich beeinflussen?

N. Höhling: Der Zusammenhang ist hier sehr direkt: Je schneller Sie einen Schaden begrenzen, desto geringer halten Sie die dadurch entstandenen Kosten. Eine eingerichtete Hotline rettet aber keinen vor der grundsätzlichen Haftung für entstandene Schäden.

SQUT: Halten Sie eine gesetzliche Pflicht für eine Notfallhotline im Zusammenhang mit Produkthaftung für wahrscheinlich?

N. Höhling: Eine generelle Hotlinepflicht wäre nur schwer durchsetzbar, da die entstehenden Kosten für große Unternehmen zwar verhältnismäßig gering wären, kleinere Unternehmen aber, Start-ups zum Beispiel, könnten dies nicht immer ohne weiteres leisten. Eine branchenbezogene Pflicht für besonders gefährdete Produktbereiche, wie etwa Autos oder Nahrungsmittel, ist aber durchaus denkbar und wünschenswert. ■



Norman Höhling

Rechtsanwalt für Wirtschaftsrecht
mit eigener Kanzlei
Max-Planck-Straße 3
12489 Berlin
n.hoehling@kanzlei-hoehling.de
www.kanzlei-hoehling.de