



Produkthaftungsschäden

Betrachtungen und Beispiele zu organisationstechnischen Betreiberpflichten

Auch bei Produkthaftungsschäden stellt sich die Frage, ob die Beteiligten die notwendige Sorgfalt eingehalten haben. Die Verpflichtungen, die sich aus Gesetzen und Management-Systemen ergeben, werden im Beitrag aufgezeigt und durch Schadenbeispiele ergänzt.

Analysen von Großschäden zeigen, dass mehr als zwei Drittel der Ursachen in menschlichem Fehlverhalten bzw. in einer unzureichenden betrieblichen Organisation liegen. Dieses verwundert durchaus vor dem Hintergrund, dass die Mehrzahl der produzierenden Unternehmen über Qualitätsmanagementsysteme verfügt. Ohne einen solchen Nachweis kommt heutzutage kaum ein Unternehmen aus. Weltweit werden Qualitätsmanagementsysteme auf der Basis der ISO 9001 eingesetzt, um im Wettbewerb Vorteile zu erzielen. In vielen Branchen sind diese die Voraussetzung, um überhaupt als Lieferant anerkannt zu werden.

Und dennoch werden teilweise durch Missachtung elementarer Grundregeln des Qualitätsmanagements Produkthaftungsschäden verursacht. Bei deren Bearbeitung stellt die Bewertung organisationsrechtlicher Aspekte somit einen entscheidenden Punkt dar: Nachfolgend ist dieser Zusammenhang anhand allgemeiner Betrachtungen und einiger Beispiele aufgezeigt.

Mögliche Haftungsgrundlagen für Produkthaftungsschäden

► Bei der vertraglichen Produzentenhaftung haftet der Produzent seinem

Vertragspartner gegenüber für mangelhafte Erzeugnisse und für Pflichtverletzungen. Die Haftung für Folgeschäden aufgrund von Pflichtverletzungen ergibt sich dabei aus dem Rechtsinstitut der positiven Vertragsverletzung nach § 241 Abs. 2 BGB. Dem Produzenten muss allerdings ein Verschulden hinsichtlich der Pflichtverletzung nachgewiesen werden.

► Der Hersteller haftet nach §§ 434, 443, 280 – 282 BGB verschuldensunabhängig, wenn seinem Produkt eine zugesicherte Eigenschaft bzw. die zugesagte Beschaffenheit (sog. Beschaffenheitsgarantie) fehlt. Nach § 434 BGB lässt sich nunmehr auch eine Haftung wegen des Fehlens von Beschaffenheiten begründen, die im Rahmen der Werbung für das Produkt versprochen worden sind. Nach den §§ 434, 443, 280 – 282 BGB haftet der Hersteller im Falle des Fehlens der vereinbarten Beschaffenheit auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung. Diese Haftung kann nicht in Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschränkt werden. Ebenfalls ist nach § 444 BGB eine Beschränkung der Haftung im Falle der Beschaffenheitsgarantie unzulässig.

► Daneben kann der Hersteller eines Erzeugnisses aus unerlaubter Hand-

lung gem. §§ 823 ff. BGB auf Schadenersatz in Anspruch genommen werden (sog. Produzentenhaftung). Dabei hat die Rechtsprechung für die Produzentenhaftung aus unerlaubter Handlung besondere Grundsätze entwickelt.

Die Produzentenhaftung unterscheidet sich von der „gewöhnlichen“ Haftung wie folgt:

► Der Hersteller hat besondere Verkehrssicherungspflichten zu beachten: Der Hersteller hat die Pflicht, in seinem Herrschafts- und Produktionsbereich keine Ursachen zu setzen, die zu einem Schaden für den Verbraucher oder eine sonstige Person führen können.

► Die allgemeinen Beweislastregeln sind zugunsten des Verbrauchers ausgerichtet.

Der Hersteller haftet also durch das Inverkehrbringen eines fehlerhaften Produkts für die dadurch entstehenden Gefahren. Ein Verschulden ist gegeben, wenn er die ihm obliegende Verkehrssicherungspflicht verletzt.

Grundsätzlich sind drei Fehlerarten zu unterscheiden, die die Produzentenhaftung auslösen:



► **Konstruktions-/Entwicklungsfehler**
Es handelt sich um Fehler in der Phase vor der serienmäßigen Herstellung des Erzeugnisses.

► **Fabrikations-/Herstellungsfehler**
Es handelt sich um Fehler bei der Herstellung des Erzeugnisses. Die Ware ist an sich für den gedachten Zweck geeignet. Einzelstücke (Ausreißer) oder eine bestimmte Serie von Erzeugnissen (Serienschaden) weisen jedoch infolge von Fehlern bei der Produktion Mängel auf, die beim Abnehmer oder Endverbraucher zu Schäden führen können.

Hier muss der Produzent alle nach dem jeweiligen Stand der Wissenschaft und Technik möglichen und zumutbaren Sicherheitsvorkehrungen treffen, damit kein fehlerhaftes Produkt in den Verkehr gelangt.

► **Instruktions-/Informations- und Produktbeobachtungsfehler**
Die Schadenursache liegt nicht im Produkt selbst. Vielmehr wird der Abnehmer oder Endverbraucher in einer Gebrauchsanweisung oder in der Verkaufsberatung über die Anwendung des Erzeugnisses falsch oder unvollständig beraten, auf bestimmte Gefahren nicht hingewiesen. Eine Eignung des Erzeugnisses für bestimmte Zwecke kann ebenfalls zugesagt worden sein, die tatsächlich nicht gegeben ist.

Der Produzent ist nach Warenauslieferung verpflichtet, seine Produkte sowohl auf noch nicht bekannte schädliche Eigenschaften hin zu be-

obachten als auch sich über deren sonstigen, eine Gefahrenlage schaffenden Verwendungsfolgen ständig zu informieren. Das kann für den Hersteller so weit gehen, Änderungen bei der Serie vorzunehmen, Warnhinweise auszugeben oder im Extremfall Rückrufe einzuleiten.

Mit dem Produkthaftungsgesetz (ProdHG) ist eine verschuldensunabhängige Haftung des Herstellers eines Produktes eingeführt worden. Sinn und Zweck des Gesetzes ist es, die Position des privaten Endverbrauchers bei Schäden durch fehlerhafte Produkte zu verbessern und einen einheitlichen, europarechtlichen Standard für Produkthaftungsansprüche zu schaffen. Das ProdHG verdrängt die Haftung des Herstellers nach anderen Normen nicht (z. B. §§ 823 ff. BGB). Der Hersteller kann also neben einer Inanspruchnahme aus dem ProdHG auch aus unerlaubter Handlung nach § 823 Abs. 1 BGB in Anspruch genommen werden.

Das ProdHG gilt allerdings nur für Produkte, die nach dem 1. Januar 1990 in den Verkehr gebracht worden sind (§ 16 ProdHG).

Deckung von Produkthaftungsschäden

Produkthaftungsschäden sind im Allgemeinen über zusätzlich zu vereinbarenden Deckungsmodelle zur Betriebshaftpflichtversicherung gedeckt. Insbesondere die Prüfung der Deckung, aber

auch der Haftung gestaltet sich dabei bei ausschließlich juristischer Betrachtung zumeist schwierig. Grund dafür ist, dass neben der technischen Schadenursache zumeist auch eine „organisationstechnische“ Schadenursache existiert. Hierdurch sind im Schwerpunkt folgende „Versicherungsbedingungen“ berührt:

► Der Versicherungsschutz beginnt mit dem Zeitpunkt, in dem der Versicherungsnehmer die Erzeugnisse in den Verkehr gebracht hat, die Arbeiten abgeschlossen oder die Leistung ausgeführt hat.

► Nicht versichert sind Ansprüche gegen den Versicherungsnehmer oder jeden Mitversicherten, soweit diese den Schaden durch bewusstes Abweichen von gesetzlichen oder behördlichen Vorschriften sowie von schriftlichen Anweisungen oder Bedingungen des Auftraggebers herbeigeführt haben.

► Nicht versichert sind Ansprüche aus Sach- und Vermögensschäden durch Erzeugnisse, deren Verwendung oder Wirkung im Hinblick auf den konkreten Verwendungszweck nicht nach dem Stand von Wissenschaft und Technik oder in sonstiger Weise ausreichend erprobt waren.

All diese Schwerpunkte zielen auf Sorgfalts- bzw. Organisationspflichten ab, die sich eindeutig auf organisationstechnische Standards beziehen – also Normen, die die Betreiberpflichten einer ►



guten Unternehmensführung beschreiben. Im konkreten Fall der Produkthaftungsschäden sind das die ISO 9001 sowie die aus der ISO 9001 abgeleiteten branchentypischen Spezialnormen wie beispielsweise die ISO 13485 für Dienstleistungen im Umgang mit Medizinprodukten.

Organisationstechnische Normen und Fragen der Haftung und Deckung

Ein betriebliches Organisationsverschulden liegt dann vor, wenn ein Unternehmen bei der Organisation seines Betriebes die ihm obliegenden Organisationspflichten nicht erfüllt und diese fehlerhafte Organisation die Ursache dafür ist, dass bei Dritten Schäden eintreten.* Zu diesen Organisationspflichten zählen Anweisungs-, Auswahl- und Überwachungspflichten. Seiner Organisationspflicht genügt nicht, wer sich darauf beschränkt, durch Delegation von Aufgaben innerhalb der Unternehmenshierarchie die grundsätzliche Aufgabenverteilung zu regeln. Erforderlich ist darüber hinaus, dass die Wahrnehmung der auf diese Weise auf die nachgeordneten Mitarbeiter delegierten Aufgaben überwacht wird.

Die der Delegation folgende allgemeine Aufsichtspflicht muss in einer allgemeinen fortlaufenden Überwachung bestehen. Sie hat in jedem Fall so gestaltet zu sein, dass eine sachgerechte Aufsicht über wichtige Unternehmensabläufe gewährleistet ist. Es kann daher im Einzelfall erforderlich sein, speziell übertragene Aufgaben durch gezielte

Kontrollen an der Arbeitsstelle zu überwachen. Das Unternehmen ist letztlich verpflichtet, im Zuge der Beweislastumkehr nachzuweisen, dass ein Organisationsverschulden nicht vorliegt. Daraus folgt, dass allein die Unmöglichkeit der Aufklärung, wer an einem konkreten Produktionsvorgang beteiligt war, zu Lasten des Unternehmens gewertet wird.

Eine gute Organisation muss zudem dem „Stand der Technik“ entsprechen. Hier gibt es Normen zur „guten Organisation von Produktionsbetrieben“ wie etwa die bekannte ISO 9001.

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001 beinhaltet die Festlegung der Aufbau- und Ablauforganisation sowie des gesamten Qualitätsmanagements im Betrieb. Sie ist darauf ausgerichtet, Organisation zu schaffen und nachweisbar zu machen. Dabei gilt es, alle für die Produktqualität und Produktsicherheit relevanten Einflussfaktoren zu ermitteln und diese durch festgelegte organisatorische Maßnahmen zusätzlich abzusichern.

In der Aufbauorganisation können hierzu zählen:

- ▶ Organigramme
- ▶ Aufgaben-/ Verantwortungsverteilung
- ▶ Vertretungsregelungen
- ▶ Weisungs-/Anweisungsbefugnisse
- ▶ Entscheidungsrechte/ Beteiligungsrechte
- ▶ Vortragsrechte
- ▶ Personalqualifikation

In der Ablauforganisation gehören dazu:

- ▶ Regelung der Produktionsabläufe
- ▶ Regelung des Vorgehens bei Qualitätsabweichungen
- ▶ Regelung der Instandhaltungsarbeiten (Wartung, Inspektion, Instandsetzung inklusive Umrüstungen)
- ▶ Regelung von produktbezogenen Prüfungen (bei Entwicklung, Konstruktion, Herstellung, Produktbeobachtung)
- ▶ Regelung von systembezogenen Prüfungen (Anwendung und Wirksamkeit organisatorischer Vorschriften)

Eine Haftung aus Organisationsfehlern kann im Wesentlichen aus drei verschiedenen Aspekten folgen:

- ▶ Die Organisation ist nicht geeignet, die Einhaltung der Qualitätsforderungen an ein Produkt sicherzustellen.
- ▶ Es sind keine organisatorischen Regelungen nachweisbar, die zum Zwecke der Einhaltung der Qualitätsanforderungen im Unternehmen eingeführt worden sind.
- ▶ Es wurde gegen allgemein anerkannte Grundsätze verstoßen und dadurch wurden Fehler im Produktionsprozess oder an den Produkten nicht oder nicht rechtzeitig erkannt.

Qualitätsmanagementsysteme können gleichermaßen Versicherer, Versiche-

* Siehe auch Heinz W. Adams, www.produkthaftung-fuer-ingenieure.de



rungsnehmer und Anspruchsteller bei der Schadenverhütung und der Bewertung von Schadenersatzansprüchen unterstützen. Die Normen des Qualitätsmanagements repräsentieren den „Stand der Betriebsorganisation“. Sie enthalten grundlegende Standardanforderungen, die in einer Vielzahl von Unternehmen eingeführt sind und sich in der Praxis bewährt haben. Die ISO 9001 ist eine Norm zur Organisation, die entsprechende Fachgremien verabschiedet haben und die nach Auffassung aller betroffenen Kreise anerkannte Organisationsregelungen beinhaltet. Obwohl bisher nicht höchstrichterlich entschieden, kann den Qualitätsmanagement-Normen eine Rechtswirkung im Sinne eines Mindeststandards für die Organisation von qualitätsrelevanten Unternehmensabläufen zuerkannt werden.

Wird z.B. ein Qualitätsmanagement nach ISO 9001 Bestandteil des Qualitätsversprechens eines Unternehmens oder gar vertraglicher Bestandteil der unternehmensübergreifenden Arbeits-

teilung, ist im Schadenfall davon auszugehen, dass die Erfüllung der Anforderungen auch geprüft wird. Somit ergibt sich eine klare Relevanz hinsichtlich der oben aufgeführten Versicherungsbedingungen zur Produkthaftpflicht-Deckung.

Ein Qualitätsmanagementsystem bietet einen Anscheinsbeweis dafür, dass eine Mindestorganisation vorliegt. Ein Anscheinsbeweis bedeutet, dass bei einem bestimmten Sachverhalt eine bestimmte Schlussfolgerung gezogen werden darf. Jedes Anscheinszeichen, das dem Anscheinsbeweis entgegensteht, entkräftet diesen Beweis. Zu nennen sind unter anderem die nicht erkennbare Verantwortung der obersten Leitung. Gleiches gilt für die Nicht-Kennzeichnung der Unterlagen, die dem Aktualisierungsdienst unterliegen bzw. nur zur Ansicht dienen. Auch die Einsetzung eines unqualifizierten Zertifizierers kann angeführt werden. Solche negativen Anscheinszeichen sprechen dafür, dass man diesem Anscheinsbeweis nicht mehr trauen darf.

Ferner ist darauf hinzuweisen, dass bei der Einschaltung von Auftragnehmern für Produktion oder für Instandhaltung niemand aus der originären Verantwortung „herauskommt“. Die drei Pflichten der Rechtsprechung zum Organisationsverschulden – dies sind Anweisung-, Auswahl- und Überwachungspflichten – wandeln sich zwar, bleiben aber prinzipiell beim Auftraggeber bestehen. Die Anweisungspflichten gehen nunmehr in vertragliche Regelungen hinein, in denen vertragliche Abläufe oder der Vertragsgegenstand genau zu spezifizieren sind. Die Auswahlpflicht bezieht sich auf die Auswahl des Auftragnehmers durch Einholung von Referenzen.

Die Überwachungspflichten nehmen Bezug darauf, sich selbst davon zu überzeugen, dass der Auftragnehmer die vertraglich vereinbarten Aufgaben auch entsprechend ausführt. Hier geht es um Werksbesuche, Audits, Wareneingangskontrollen etc.

Schadenbeispiele

Alle bislang diskutierten Sachverhalte zeigen, wie wichtig – aber auch wie schwierig – die qualifizierte Bewertung organisationstechnischer Sachverhalte bei Produkthaftungsschäden ist. Das gilt vor allem für die vertragliche Produzentenhaftung bei allen am Schaden beteiligten Parteien.

Dies wird umso bedeutender im Hinblick auf die bevorstehende VVG-Reform. Damit sind Gutachter erforderlich, die neben grundsätzlichem technischem Verständnis auch Erfahrungen mit Normen zur Organisationstechnik haben, günstigerweise sogar mit der Zertifizierung von Management-Systemen.

Die nachfolgenden Beispiele geben einen Einblick in die gutachterliche Bewertung von Produkthaftungsschäden, die das IFS bearbeitet hat: ▶

Beispiel 1: | Produkthaftungsschaden in der Lebensmittelbranche

Einen Schaden von über 700.000 Euro machte ein Hersteller von Nahrungsmitteln geltend, als er einen Großteil seiner Produkte vom Markt zurückrufen musste. Ursache war eine mögliche Kontamination mit Salmonellen. Hierfür machte er einen seiner Rohstofflieferanten verantwortlich, da die Kontamination von dessen Produkten (Zwiebelpulver) ausgegangen sein sollte. Der Haftpflichtversicherer des Lieferanten beauftragte das IFS, neben der Klärung zahlreicher Fragen aus dem Vorfeld, insbesondere festzustellen, ob eindeutig die Produkte seines Versicherungsnehmers als schadenursächlich erwiesen waren. Daneben sollten die vom Anspruchsteller getroffenen Angaben zur Schadenhöhe verifiziert werden.

Die IFS-Gutachter waren zwei Tage vor Ort und besuchten neben den Betrieben des Versicherungsnehmers und des Anspruchstellers auch das Labor, das in den Produkten des Versicherungsnehmers Salmonellen nachgewiesen haben wollte.

Die Unternehmen wurden nach gleichen Maßstäben im Hinblick auf schadenrelevante Aufzeichnungen auditiert. Hierbei fielen deutliche Unterschiede auf:

Während der Versicherungsnehmer auf alle Fragen unmittelbar in sich schlüssige Unterlagen vorlegen konnte, war der Anspruchsteller hierzu außerstande. Unter anderem konnten zahlreiche Aufzeichnungen nicht beigebracht werden. Nach dem beim Anspruchsteller installierten Qualitätsmanagementsystem (ISO 9001) sind sie gefordert und müssen somit im Unternehmen vorhanden sein. Letztlich war nicht nachzuweisen, dass tatsächlich die Produkte des Versicherungsnehmers als Salmonellen-belastet identifiziert wurden und nicht etwa die Produkte anderer Lieferanten. Selbst in der Dokumentation der Probenahme durch die Behörde deckte das IFS Ungereimtheiten auf.

Bei Gesprächen der IFS-Gutachter mit Zertifizierungsstellen zeichnete sich Folgendes ab: Der im Labor angewendete

Test war nicht zugelassen, um ein belastbares Ergebnis im Hinblick auf eine Salmonellenkontamination zu erbringen. Auch die vom Anspruchsteller behauptete „behördliche Anordnung zur kompletten Warenvernichtung“ erwies sich in zahlreichen Gesprächen zwischen dem IFS und den Behörden als unwahr.

Anhand von Literaturauszügen zu unternehmerischen Sorgfaltspflichten und zu deren rechtlicher Bewertung konnten die Gutachter vor allem einen Sachverhalt darlegen: Der Endhersteller trägt die Verantwortung nicht nur für die Qualität der eigenen Produkte, sondern auch für die von zugelieferten Rohstoffen. Insofern hätte der Anspruchsteller im eigenen Wareneingang Prüfungen auf Salmonellenfreiheit der Rohstoffe vornehmen müssen. Das hatte er jedoch unterlassen.

Beim Rundgang durch die Betriebe der beteiligten Unternehmen registrierten die IFS-Mitarbeiter ebenfalls Unterschiede, die zuungunsten des Anspruchstellers zu werten waren: Die Anlage, in der er die schadenbetroffenen Chargen hergestellt hatte, machte einen unsauberen Eindruck. Demzufolge war nicht auszuschließen, dass die Kontamination hier stattgefunden hatte. Entsprechende Nachweise über regelmäßige Reinigungen bzw. mikrobiologische Untersuchungen konnten auf Nachfrage des IFS ebenfalls nicht vorgelegt werden (**Bild 1**).

Der Anspruchsteller erhielt das umfangreiche IFS-Gutachten durch den Versicherer. Dabei musste er die zahlreichen eigenen organisatorischen Versäumnisse und Fehler in der Kausalkette erkennen, wodurch seine Ansprüche an den Lieferanten haltlos wurden. Ohne Anstrengung einer gerichtlichen Auseinandersetzung ließ er die Forderungen fallen. Bei der Bearbeitung dieses Schadenfalles erwies es sich als günstig, dass die weitgefächerte Ausbildung der IFS-Gutachter verschiedene Bereiche kompetent abzudecken ermöglicht. Hier waren ein Auditor für Qualitätsmanagementsysteme und ein Lebensmittelchemiker als Gutachter eingesetzt. Gemeinsam konnten sie die organisatorischen Aspekte ebenso wie die lebensmittelrechtlichen Belange überprüfen und bewerten.

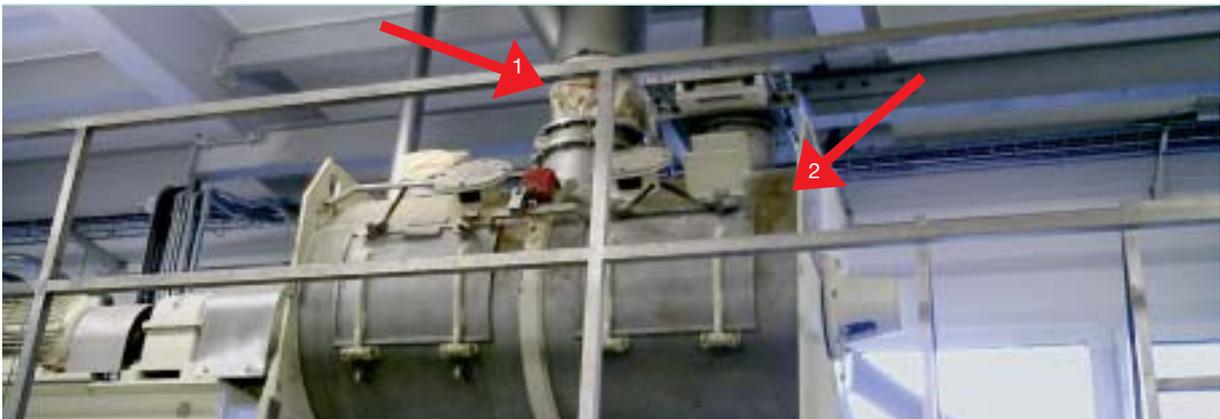


Bild 1: In diesem Mischer wurden die umstrittenen Chargen hergestellt. Er war sowohl an einer Manschette (1) wie auch auf dem Gehäuse (2) erheblich verschmutzt.

Beispiel 2: | Produkthaftungsschaden in der Kunststoffindustrie

Im zweiten Beispiel für die Bearbeitung von Produkthaftungsschäden stellte der Versicherungsnehmer rollenförmige Papphülsen her. Diese lieferte er an einen Hersteller von Kunststoff-Stretch-Folien (späterer Anspruchsteller), der die Hülsen als „Kerne“ zum Aufrollen seiner Folien einsetzte (**Bild 2**). Etwa zwölf Stunden nach Produktionsbeginn bemerkte der Anspruchsteller, dass die Hülsen im Durchmesser „geschrumpft“ waren. Damit sollte eine weitere Verarbeitung der aufgerollten Folien nicht möglich sein. Für insgesamt über 3.600 fertig gewickelte Rollen machte der Anspruchsteller einen Gesamtschaden von mehr als 31.000 Euro geltend. Für den Schaden wollte er den Versicherungsnehmer in Regress nehmen.

Im Auftrag des Haftpflichtversicherers des Lieferanten nahm das IFS die Untersuchungen auf. Die Gutachter stellten fest, dass der Versicherungsnehmer seine unternehmerischen Sorgfaltspflichten grob missachtet und den Schaden so herbeigeführt hatte:

Der Kunde übte Termindruck aus. Deshalb hatte er schon in der Vergangenheit regelmäßig Rollen ausgeliefert, die nach dem Verkleben noch nicht vollständig ausgetrocknet waren. Dadurch hatten sie die zugesicherte Festigkeit bei Auslieferung noch nicht erreicht. Bisher konnten aber die ausgelieferten – feuchten – Rollen durch glückliche Umstände beim Kunden noch nachtrocknen, sodass es zu keinen Schäden kam. In diesem Fall aber landeten die Rollen beim Anspruchsteller direkt nach der Anlieferung in der Produktion. Dort äußerte sich die mangelnde Festigkeit im oben beschriebenen Schadenbild.

Der Lieferant hatte ein Qualitätsmanagementsystem nach der ISO 9001 eingerichtet. Im IFS-Gutachten waren zahlreiche Norm-Elemente dargelegt, gegen die eindeutig verstoßen wurde. Hätte man sich an die Norm-Vorgaben gehalten, hätte sich dieser Schaden sicher ausschließen lassen. Da das Unternehmen zertifiziert war, musste es diese Zuwiderhandlungen wissentlich begangen haben. Die billigende Inkaufnahme des Schadens durch den Versicherungsnehmer machte die Forderungen an seinen Haftpflichtversicherer unhaltbar.



Bild 2: Aufgerollte Kunststoffolie.

Beispiel 3: | Produkthaftungsschaden in der Automobilzulieferindustrie

Hier war der Versicherungsnehmer Händler eines Kunststoffes, der als Grundstoff zur Herstellung von Verschlusshebeln an Wasserkastenabdeckungen diente. Diese Wasserkästen waren Bestandteil von Scheibenwaschanlagen in Pkw.

Wie in der Zulieferindustrie für den Pkw-Bereich üblich, hatten alle in die Lieferkette eingebundenen Unternehmen Qualitätsmanagementsysteme nach der ISO 9001. Dennoch kam es dazu, dass der Versicherungsnehmer ein Material wählte, für das keine eindeutigen Produktspezifikationen vereinbart waren.

Das gelieferte Material erwies sich als mangelhaft. Das führte dazu, dass der Pkw-Hersteller in einer aufwändigen Sonderaktion die betroffenen Wasserkästen für ca.

50.000 Euro aussortieren musste. Der Haftpflichtversicherer des Händlers beauftragte das IFS, den Schadenhergang zu ermitteln und festzustellen, welche vertraglichen Festlegungen zwischen den Parteien bestanden hatten.

Die Untersuchungen verdeutlichten schnell, dass die Materialspezifikation und -bestellung lediglich telefonisch und sehr vage erfolgt waren. Keine klaren Festlegungen bezüglich der Materialeigenschaften sowie der Prüfschritte waren getroffen, die in den einzelnen Produktionsstufen zu erfolgen hatten. Damit hatten die Unternehmen eindeutig gegen die für sie einschlägigen Normen und gegen den Stand der Organisationstechnik verstoßen.

Da beide Unternehmen (Versicherungsnehmer und Anspruchsteller) über Qualitätsmanagementsysteme verfügten, war davon auszugehen, dass diese Pflichtverletzungen wissentlich erfolgt waren. Eine Regulierung durch den Versicherer war somit nicht gerechtfertigt. ▶

Beispiel 4: | Produkthaftungsschaden in der chemischen Industrie

Ein Gesamtschaden von rund 450.000 Euro sollte dadurch entstanden sein, dass ein Hersteller für Spraydosenteile fehlerhafte Produkte geliefert hatte. Diese setzte sein Kunde, ein Spraydosenshersteller, in Dosen mit Reinigungsspray für den Haushaltsbereich ein.

Die Fehlerhaftigkeit der Teile führte dazu, dass zahlreiche Spraydosen nicht vollständig entleert werden konnten und ein nicht unerheblicher Produktrest in den Dosen verblieb. Hierüber kam es zu Beschwerden von privaten Endverbraucher. Daraufhin zog der Spraydosenshersteller seine Produkte aus dem Handel zurück. Er sperrte über 130.000 Dosen, die nicht mehr auf den Markt gelangen, sondern entsorgt werden sollten (**Bild 3**).

Die durch diese Aktion verursachten Kosten wurden dem Lieferanten auferlegt. Dessen Haftpflichtversicherer beauftragte das IFS, die Schadenursache zu ermitteln. Die Gutachter sollten feststellen, ob die beteiligten Unternehmen die ihnen obliegenden Sorgfaltspflichten erfüllt hatten und die bisher vorliegenden Angaben zur Schadenhöhe überprüfen.

Zunächst diente ein Ortstermin beim Versicherungsnehmer dazu, die Schadenursache zu hinterfragen. In eigenen Nachforschungen war hier bereits der Fehler identifiziert worden: Anhand von Prozessbeschreibungen, Besichtigungen der Produktion und Einsichtnahme in Dokumentationen vollzogen die IFS-Gutachter nach, dass die beschriebene Schadenursache plausibel war. Darüber hinaus war es durch die Neuartigkeit des Fehlers möglich, dass dieser in den vorhandenen Qualitätskontrollen nicht erkannt wurde. Insofern lag hier auch kein Verstoß gegen bestehende Festlegungen vor, sodass dem Versicherungsnehmer kein Verschulden vorzuwerfen war.

Anders sah es jedoch beim Anspruchsteller aus: Bei einem Vor-Ort-Termin prüften die IFS-Gutachter die Vorgabe- und Nachweisdokumente des vorhandenen Qualitätsmanagementsystems. Schnell zeigte sich, dass die Verantwortlichen hier bei den Produktionskontrollen erhebliche Abweichungen tolerierten. Während der laufenden Produktion wurden stichprobenweise Dosen entnommen und bestimmte Parameter überprüft. Die Vorgabedokumente (Prüfanweisungen) legten hierfür genaue Toleranzen fest. Bei Einsichtnahme in die Nachweisdokumente (Prüfprotokolle) fiel aber vor allem eines auf: Bereits vor dem Zeitraum, in dem die später als schadhaft identifizierten Dosen gefertigt wurden, hielten zahlreiche Dosen die vorgegebenen Toleranzen nicht ein. Schon zu diesem Zeitpunkt zeichnete sich ab, dass die Dosen nicht ausreichend entleerbar waren. Anstatt aber die Produktion zu stoppen und – ggf. gemeinsam mit seinem Lieferanten – nach der Ursache zu suchen, ließ der Anspruchsteller die Fertigung weiterlaufen und produzierte die später ausgelieferte und gesperrte Ware. Erst nach massiven Reklamationen führte er genauere Prüfungen durch und stellte fest, dass fast 20 Prozent der Dosen den Fehler aufzeigten. Nun endlich schaltete der Dosenhersteller auch seinen Lieferanten ein, der den neuartigen Fehler relativ schnell identifizieren und durch einen zusätzlichen Prüfschritt in seiner Produktionskontrolle zukünftig ausschließen konnte.

Die Feststellungen des IFS machten deutlich, dass der Anspruchsteller mit seinem bewussten Abweichen von internen Festlegungen den Schaden erst ermöglicht hatte. In den Verhandlungen über die Aufteilung der Schadensumme war dem Versicherer damit ein wichtiges Werkzeug gegeben.

Für die Vernichtung der gesperrten Dosen fand das IFS darüber hinaus einen alternativen Entsorgungsweg. Dieser lag ungefähr 27.000 Euro unter dem Entsorgungsangebot, das den beteiligten Unternehmen bis dahin unterbreitet worden war.

Produkthaftungsschäden und Qualitätssicherungsvereinbarungen

Die Schnittstelle zwischen Lieferant und Besteller ist für die Entstehung eines Produkthaftungsschadens naturgemäß von großer Bedeutung: Um hier die geforderte Qualität sicherstellen zu können, ist es notwendig, die Schnittstellen genau zu definieren und die jeweils erforderlichen Tätigkeiten festzulegen.

Der Lieferant will das Vertrauen seines Kunden stärken, indem er durch ein systematisches und zertifiziertes Qualitätsmanagement seine Qualitätsfähigkeit nachweist. Dadurch ist aber der Besteller noch nicht von seinen Pflichten

entbunden: Die Rechtsprechung ordnet dem Endhersteller die Haftung nicht nur für die Fehlerfreiheit seiner eigenen Produkte zu: Nach den einschlägigen Regeln zum Produkthaftungsrecht trifft ihn auch eine Mitverantwortung für zugelieferte (Zwischen-)Produkte sowie für Produktionsabläufe/-prozesse bei seinen Lieferanten. Hierzu muss er sich nicht nur von der grundsätzlichen Qualitätsfähigkeit seines Lieferanten überzeugen. Er hat darüber hinaus zu überprüfen, ob die zugelieferten Zwischenprodukte selbst auch tatsächlich die geforderte Qualität aufweisen. Er muss also eine angemessene Wareneingangsprüfung durchführen. Diese ist jedoch mit Aufwand und Kosten verbunden.

Deshalb versuchen viele Endhersteller, diese auf ein Minimum zu reduzieren – oder ganz darauf zu verzichten. Häufig erleben die IFS-Gutachter bei der Bearbeitung von Produkthaftungsschäden, dass eben hierdurch der Schaden überhaupt erst ermöglicht wurde. Ein probates Mittel, sich von der Pflicht zur Wareneingangsprüfung zu entbinden, sind sogenannte Qualitätssicherungsvereinbarungen (QSV): Darin treffen Besteller und Lieferant (gemeinsam!) die Festlegungen zur Prüfung der Qualität der Zwischenprodukte beim Lieferanten. Nur dort wird dann – mit erhöhtem Prüfungsaufwand – festgestellt, ob die geforderten Spezifikationen erfüllt sind. Der Besteller bezahlt seinem Lieferanten



Bild 3: Fehler an solchen kleinen Bauteilen verursachten einen Schaden von 450.000 Euro.

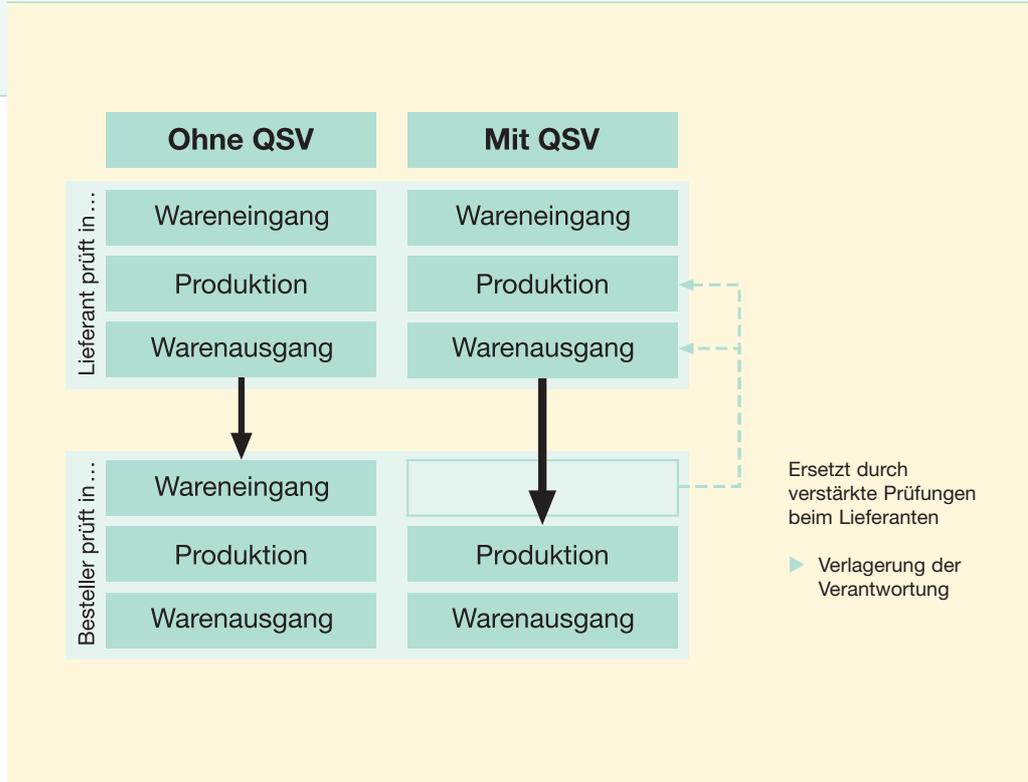


Bild 4: Qualitätssicherungsvereinbarungen in der unternehmensübergreifenden Arbeitsteilung, Quelle: IFS.

diesen erhöhten Aufwand und darf sich im Gegenzug darauf verlassen, dass das (Zwischen-)Produkt fehlerfrei ist. Hierdurch (nur hierdurch!) ist das anteilige Haftungsrisiko vom Besteller auf den Lieferanten verlagert (**Bild 4**). Genaue Vorgaben über den Umfang und die Art der Prüfungen bei den Qualitätskontrollen sind keiner Einzelnorm zu entnehmen. Diese sind grundsätzlich gemeinsam zwischen Besteller und Lieferant festzulegen. Entsprechende

Normen bezüglich statistischer Verfahren geben hierbei lediglich Unterstützung.

Auch die Haftpflichtversicherer haben sich mit der Problematik von Qualitätssicherungsvereinbarungen auseinandergesetzt. Die in diesem Geschäftssegment tätigen Unternehmen bieten Versicherungsschutz für Qualitätssicherungsvereinbarungen, in denen auf die Eingangskontrolle verzichtet wird. Allerdings gilt dieser Versicherungsschutz

nur dann, wenn bei Wareneingang eine Identitätskontrolle sowie eine Überprüfung auf offensichtliche Schäden/Fehler erfolgt ist.

Es ist bemerkenswert, dass zahlreiche der oben genannten rechtlichen Aspekte sich mittelbar in den Elementen der ISO 9001 wiederfinden. Die zertifizierten Betriebe und ihre Auditoren sind sich dessen jedoch häufig nicht in vollem Umfang bewusst.

Zusammenfassung

Bei Produkthaftungsschadenfällen lohnt es sich, neben der Identifikation der technischen Schadenursache, durchaus zu hinterfragen, ob die beteiligten Unternehmen ihre organisatorischen Pflichten erfüllt haben. Zahlreiche Firmen verfügen über zertifizierte Qualitätsmanagementsysteme und verursachen trotzdem Produkthaftungsschäden. Hier kann sehr gezielt festgestellt werden, ob die Verpflichtungen aus den wesentlichen Norm-Elementen umgesetzt wurden bzw. ob deren Missachtung den Schaden verursacht hat. Mehrere IFS-Mitarbeiter sind zugelassene Auditoren für Qualitätsmanagementsysteme und deshalb mit deren Beurteilung auch im Hinblick auf haftungsrelevante Fragestellungen vertraut. So wurde in zahlreichen Schadenfällen ermittelt, dass beteiligte Unternehmen wissentlich gegen Norm-Forderungen und eigene Vorgaben verstoßen hatten und hierdurch den Schaden ermöglichten bzw. sogar billigend in Kauf nahmen. Ein zertifiziertes Unternehmen kann sich aber nicht darauf berufen, von diesen Forderungen nichts gewusst zu haben. ■