

# PRODUKTRÜCKRUF

Wie unsichere  
Produkte vom Markt  
verschwinden –  
und wie man davon  
erfährt

Unsichere elektrische Geräte können Brände auslösen. Eine Tatsache, die in der Schadenverhütung sehr wohl bekannt ist. Regelmäßig werden Produkte vom Markt zurückgerufen, weil von ihnen Gefahren ausgehen. Aber unter welchen Voraussetzungen werden Produkte zurückgerufen? Wie funktioniert die Marktüberwachung? Wie stellt man fest, ob zu bestimmten Produkten ein Rückruf existiert? Dieser Beitrag beleuchtet die diesbezüglichen gesetzlichen Grundlagen, stellt die Marktüberwachung in Deutschland vor und zeigt auf, welchen Beitrag die Schadenforschung zur Schadenverhütung leisten kann.

Wer will heute noch auf Waschmaschine, Wäschetrockner, Fernseher oder Föhn verzichten? Elektrische Geräte sind fleißige und unentbehrliche Helfer in nahezu allen Bereichen des täglichen Lebens: Wohnen, Arbeit, Freizeit und Hobby. Selbstverständlich erwarten wir von all diesen Produkten nicht nur eine korrekte Funktion, sondern vor allem auch Sicherheit. Die Hersteller sind im Sinne des Verbraucherschutzes gesetzlich verpflichtet, diese Sicherheit zu gewährleisten und gezielte Qualitätskontrollmechanismen zu installieren. Dadurch sollen Hersteller unsichere Produkte frühzeitig erkennen und gegebenenfalls geeignete Korrekturmaßnahmen einleiten können. Diese Anstrengungen schränken die Gefährdung der Verbraucher durch unsichere Produkte wirksam ein. Vollständig verhindern lässt sich die Präsenz unsicherer Produkte am Markt aber dennoch nicht. Wir erfahren regelmäßig aus den Medien von Schäden, die durch unsichere Produkte verursacht wurden. In **Bild 1** und **Bild 2** sind beispielhafte Schäden aus der Schadendatenbank des IFS dargestellt. Das IFS berichtete bereits u. a. im Schadenprisma 3/2009 über schadensursächliche elektrische Haushaltsgeräte (S. 4 ff.). ▶



**Bild 1** | Brandursächlicher Wäschetrockner. Im Waschkeller eines Mehrfamilienhauses kam es zu einem Schadenfeuer. Eine gute halbe Stunde vor der Brandentdeckung hatte eine Bewohnerin den Wäschetrockner eingeschaltet. Im Elektrolabor des IFS konnte eindeutig festgestellt werden, dass der Brand aufgrund eines technischen Defektes innerhalb des Wäschetrockners entstanden ist. (Schadennummer 09/1227-0)



**Bild 2** |

Serienschaden an einer Geschirrspülmaschine. Beim Öffnen ihrer Wohnungstür wurde eine Versicherungsnehmerin von dichtem Rauch empfangen. In der Küchenzeile hatte sich ein Feuer entwickelt. Später stellte sich heraus, dass dieses vom Geschirrspüler ausgegangen war. Eine Sicherheitswarnung des Herstellers gab es bereits. Schadenhöhe 70.000 €. (Schadennummer 08/1510-0)



## Produktsicherheit – die rechtliche Situation

Die Europäische Union gibt dem Verbraucherschutz eine zentrale Bedeutung in ihrer Gesetzgebung. Um die Verbraucher vor Gefahren zu schützen, die von unsicheren Produkten ausgehen, erließ die Europäische Union im Jahre 2001 die europäische Richtlinie 2001/95/EG über die allgemeine Produktsicherheit. Die Bundesrepublik Deutschland setzt diese Richtlinie seit 2004 durch das Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG) und die nachgeordneten Verordnungen in nationales Recht um. Ein Beispiel ist die 9. GPSGV, die sogenannte Maschinenverordnung.

Der Anwendungsbereich des GPSG erstreckt sich auf das gewerbliche Inverkehrbringen grundsätzlich aller Produkte. Einzige Ausnahme sind Produkte, für die bereits andere Rechtsvorschriften mit entsprechenden oder auch weiter gehenden Sicherheitsanforderungen gelten, wie zum Beispiel Medizin-, Bau- oder Lebensmittelprodukte.

Ein Produkt darf demnach nur in den Verkehr gebracht werden, wenn es so beschaffen ist, dass bei bestimmungsgemäßer Verwendung oder vorhersehbarer Fehlanwendung Sicherheit und Gesundheit von Verwendern oder Dritten nicht gefährdet sind. Der Gesetzgeber legt die Verantwortung hierfür in die Hände der Hersteller. Diese sind verpflichtet, bereits im Vorfeld Vorkehrungen für den Fall eines Produktrückrufes zu treffen, um eine schnelle Reaktion im Ernstfall zu ermöglichen.

## Wer sorgt dafür, dass diese Regeln eingehalten werden? Die Marktüberwachung in Deutschland

Das vorrangige Ziel der Marktüberwachung ist der Schutz der Bürger vor unsicheren Produkten. Darüber hinaus soll der faire Wettbewerb gestärkt und damit die Wettbewerbsfähigkeit redlicher Wirtschaftsak-

teure gefördert werden. In Deutschland findet eine reaktive Marktüberwachung statt, d. h., die Marktaufsichtsbehörden reagieren auf das Geschehen am Markt und im Umfeld des Produktgebrauchs. Die Marktaufsichtsbehörden kontrollieren stichprobenartig und überwachen in Verkehr gebrachte Produkte auf Einhaltung geltender Vorschriften. Sie werden nach dem Bekanntwerden von Unfällen aktiv, die durch in Gebrauch befindliche Produkte verursacht wurden. Die Marktaufsichtsbehörden nehmen Rückmeldungen von Verbrauchern oder Herstellern über gefährliche bzw. schadenauslösende Produkte entgegen und führen eigene Stichproben am Markt durch. Sie bewerten das von den Produkten ausgehende Sicherheitsrisiko und informieren ggf. die Hersteller, die Öffentlichkeit, die anderen Mitgliedsstaaten und die Europäische Kommission über das Vorkommen gefährlicher Produkte. Sie kontrollieren die Korrekturmaßnahmen der Hersteller nach dem Bekanntwerden von Sicherheitsrisiken und sanktionieren bei Missachtung der Vorschriften.

Die Zuständigkeit für die Marktüberwachung ist in Deutschland aufgeteilt zwischen dem Bund und den Ländern. Verantwortlich für die Marktüberwachung nach dem GPSG ist das Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Der Vollzug vor Ort obliegt aber den Ländern. Die jeweils zuständigen Behörden auf Landesebene sowie deren Ausstattung und Vorgehensweise sind dabei von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich. Eine zentrale Aufgabe in der deutschen Marktüberwachung nimmt die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) wahr. Die BAuA stellt die Kommunikation der nationalen Marktaufsichtsbehörden untereinander sicher. Darüber hinaus sorgt sie für den Informationsaustausch mit den entsprechenden Organisationsstrukturen der EU-Mitgliedsstaaten sowie der EU-Kommission. Zahlreiche EU-Staaten nutzen heute schon eine gemeinsame zentrale Datenbank zum Informationsaustausch über gefährliche Produkte: ICSMS,

„The internet-supported information and communication system for the pan-European market surveillance of technical products“, [www.icsms.org](http://www.icsms.org).

Auch die Zollbehörden spielen bei der Marktüberwachung eine wichtige Rolle. Sie kontrollieren stichprobenartig aus Drittländern eingeführte Produkte auf ihre Konformität und informieren die Marktaufsichtsbehörden.

## Unsichere Produkte auf dem Markt – was nun?

Trotz klarer Gesetzeslage und Bemühungen der Hersteller kommt es dennoch immer wieder vor, dass unsichere Produkte in den Handel gelangen. In diesem Fall sind die Hersteller verpflichtet, umgehend geeignete Maßnahmen einzuleiten, um bekannt gewordene Sicherheitsrisiken zu beseitigen. Den Herstellern stehen dabei in Abhängigkeit des Sicherheitsrisikos und der Verwendung des Produktes verschiedene Korrekturmaßnahmen zur Verfügung:

- Änderung der Produktgestaltung
- Rückzug von Produkten aus der Zwischenhandelskette
- Aussenden von Informationen über die korrekte Verwendung von Produkten
- Ändern von Produkten vor Ort bei den Kunden oder anderswo
- Rückruf von Produkten gegen Ersatz oder Rückerstattung.

Als massivste Korrekturmaßnahme steht den Herstellern also der Produktrückruf zur Verfügung. Es liegt im Ermessen der Hersteller, ob diese Maßnahme ergriffen wird. Dabei gilt es zu prüfen, ob ohne Rückruf eine Gefahr für Gesundheit oder Leben der Nutzer oder Dritter besteht. Je größer die Wahrscheinlichkeit von Personenschäden ist, desto ernster sollten Hersteller ihre Pflichten nehmen und das gefährliche Produkt vom Markt entfernen. Darüber hinaus müssen die Hersteller die für die Marktüberwachung zuständige Behörde informieren, sobald bekannt ist oder vermutet wird, dass von einem eigenen Produkt



eine Gefahr für Sicherheit und Gesundheit der Benutzer ausgeht. Damit der Hersteller bzw. der Produktverantwortliche seinen Pflichten gegenüber den Nutzern seines Produkts gewissenhaft nachkommt und die Notwendigkeit eines Rückrufs einzig aus sachlichen Gründen beurteilt, haben die Kontrollbehörden Eingriffsmöglichkeiten. Sie können für den Fall, dass ein Hersteller seiner Verantwortung nicht nachkommt, geeignete Maßnahmen anordnen, also auch den Rückruf des betreffenden Produkts. Zudem droht eine Geldbuße, wenn die zuständigen Behörden nicht, nicht richtig, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig unterrichtet wurden.<sup>[1]</sup>

**Serienschäden – oft erst durch gezielte Schadenforschung festzustellen**

Unsere tägliche Erfahrung lehrt uns: Jedes Produkt kann früher oder später einmal eine fehlerhafte Funktion oder einen Defekt aufweisen. Vor solchen singulären Ereignissen ist kein Hersteller, kein Produkt gefeit. Ein erhebliches Gefahrenpotenzial bergen dahingegen aber Serienfehler. Serienfehler sind Produktfehler, die bei einer Serie von Produkten des gleichen Typs, meist des gleichen Herstellers, mit immer wieder derselben Fehlerursache auftreten. Gründe für Serienfehler können fehlerhafte Bauteile oder mangelhafte Fertigungsverfahren in Serienproduktionen sein. Nicht zuletzt aus wirtschaftlichen Gesichtspunkten haben Hersteller ein starkes Eigeninteresse, Serienfehler zu vermeiden. Die wirtschaftlichen Folgen der Fehlerbeseitigung können insbesondere bei Massenprodukten enorm sein, ebenso wie der Reputationsverlust. Doch trotz des Bemühens seitens der Hersteller und der Kontrolle der Marktaufsichtsbehörden kommt es dennoch vor, dass Produkte mit Serienfehlern in den Handel gelangen. Besonders problematisch aus Sicht des Verbraucherschutzes und der Schadenverhütung sind Serienfehler, die ein Sicherheitsrisiko bergen, wie zum Beispiel eine Brandgefahr.

Das Erkennen von Brandgefahren aufgrund eines Serienfehlers kann unter bestimmten Umständen außerordentlich schwierig sein; insbesondere dann, wenn die Sicherheitsrisiken bzw. Schäden erst nach einer gewissen Zeit des Produktgebrauchs auftreten. Marktaufsichtsbehörden und Hersteller sind hier ausschließlich auf die Rückmeldung von Dritten angewiesen. Für die Verbraucher ist es aber im Normalfall ausgesprochen schwierig, die Brandursächlichkeit eines technischen Gerätes oder auch nur entsprechende Verdachtsmomente zu erkennen. Genau an dieser Stelle kommt dem IFS eine wichtige Rolle zu. Die Gutachter des IFS identifizieren in regelmäßigen Abständen brandursächliche Produkte. In den meisten Fällen sind es Elektrogeräte, die Brände auslösen; Brände, die zum Teil erhebliche Sach- und leider auch Personenschäden verursachen. Diese Erkenntnisse finden Eingang in die bereits seit 1999 geführte Schadendatenbank des IFS. Die Datenbank ist in ihrer Form im deutschsprachigen Raum einzigartig, da sie nur Schäden mit genau untersuchten Ursachen enthält. Die Datenbank bildet einen wertvollen Erfahrungspool, der die tägliche Arbeit der Gutachter im IFS unterstützt. So lässt sich sehr schnell feststellen, ob in Untersuchung befindliche Asservate gleichen Typs und Herstellers schon einmal vom IFS untersucht wurden und ob dieselbe Schadenursache vorgelegen hat. Einzelne Schäden, die als Folge eines Serienfehlers auftreten, stehen nämlich zunächst weder im geographischen noch im direkten zeitlichen Zusammenhang. Erst durch eine geeignete Auswertung der IFS Schadendatenbank lässt sich dieser Zusammenhang herstellen und aufdecken. Das IFS kann nun seine gewonnenen Erkenntnisse an Hersteller und Marktüberwachungsbehörden zurückspielen und hierdurch einen Beitrag zum Verbraucherschutz und zur Schadenverhütung liefern. Das frühzeitige Erkennen von Serienfehlern kann Gefahren von Personen abwenden und Sachschäden verhindern. In **Bild 3a–c** ist beispielhaft der Weg zu einem Produktrückruf aufgezeigt. ▶



Bild 3a

**Bild 3b**

No. Ref.	Notifying country	Product (Click on the photo to enlarge)	Danger	Measures adopted by notifying country	Products were found and measures were taken also in (*)
18	Germany	Category: Electrical appliances Product: Electric convective heater - KON 2000 and KON 2000 TT Brand: EINHELL Type number of model: KON 2000 Item number: 23.386.00 KON 2000 TT Item number: 23.386.50 The recall concerns products with identification number 01014, placed on the market between 2004 and 2007. Description: KON 2000: Electric convective heater, heating capacity: 2000 W, protection Class I, dimensions 600 x 110 x 440 mm. KON 2000 TT: Electric convective heater with a suitable fan, heating capacity: 2000 W, protection Class I, dimensions 600 x 110 x 440 mm. Country of origin: China	Fire The products pose a risk of fire because the mains electrical connection can overheat resulting in plastic parts catching fire. The products do not comply with the Low Voltage Directive (LVD) and the relevant European standard EN 60335. One incident involving a fatality reported.	Voluntary withdrawal from the market and recall from consumers by the manufacturer.	Poland Denmark Slovenia Malta Italy

Danger	Measures adopted by notifying country	Products were found and measures were taken also in: (*)
Fire The products pose a risk of fire because the mains electrical connection can overheat resulting in plastic parts catching fire. The products do not comply with the Low Voltage Directive (LVD) and the relevant European standard EN 60335. One incident involving a fatality reported.	Voluntary withdrawal from the market and recall from consumers by the manufacturer.	Poland Denmark Slovenia Malta Italy

**Wichtiger Sicherheitshinweis!**

Einhell hat bei den Produkten KON 2000 und KON 2000 TT mit den  
 Art-Nr. 23.386.00 (KON 2000) und  
 23.386.50 (KON 2000 TT)  
 und der  
 L-Nr. 01014,  
 die in den Jahren 2004 bis 2007 an den Handel ausgeliefert worden sind, festgestellt, dass die Gefahr eines Gerätebrandes durch Entzündung von Kunststoffbauteilen des Geräts besteht. Damit besteht auch das Risiko erheblicher Personen- und Sachschäden.

Vordersicht des betroffenen Modells KON 2000 (L-Nr. 01014) mit blauem Schalter

Labels des betroffenen Modells KON 2000 bzw. KON 2000 TT mit der L-Nr. 01014

Bild 3c

**Bild 3a |** Mithilfe der Schadendatenbank des IFS konnte eine auffällige Schadenhäufung an bestimmten elektrischen Heizgeräten eines Herstellers festgestellt werden. Dabei handelt es sich um sogenannte Konvektoren der Firma Einhell. Der erste bekannte Brandschaden ereignete sich im November 2007 in einem Einfamilienhaus. Gutachter des IFS stellten eindeutig eine fehlerhafte elektrische Klemmverbindung bei dem zum Schadenzeitpunkt erst ein Jahr altes Gerät als ursächlich fest, IFS-Schadenummer 08/0014-0. Weitere Schäden folgten im Oktober 2009, IFS-Schadenummer 09/1647-0, und zweimal im Februar 2010, IFS-Schadenummern 10/0304-0 und 10/0310-0, jeweils mit derselben Ursache. Im April 2010 ruft Einhell Konvektoren des Typs KON 2000 und KON 2000TT zurück. Eine entsprechende Information ist in der RAPEX-Datenbank, **Bild 3b**, und auf der Internetseite des Herstellers [www.einhell.com](http://www.einhell.com), **Bild 3c**, veröffentlicht.

[1] Quelle: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, [www.baua.de](http://www.baua.de)





# PRODUKTRÜCKRUF

## Produktrückrufe – eine wichtige Information für den Sachversicherer

Für Sachversicherer ist die Information über bereits existierende Rückrufe im Falle brandursächlicher Produkte bei der Durchsetzung von Regressforderungen sehr wichtig. Existiert bereits ein entsprechender Produktrückruf, ist das Sicherheitsrisiko durch eine vom Produkt ausgehende Brandgefahr bereits dokumentiert. Diese Information, zusammen mit der gutachterlich dokumentierten Schadenursache und dem kausalen Zusammenhang zu einem Produktfehler, unterstützt den Sachversicherer bestens, um Regressforderungen erfolgreich geltend zu machen.

## Die Recherche nach Produktrückrufen – nicht immer ganz einfach

Der Ausgangspunkt ist zunächst immer ein konkreter Schaden. Wird bei der Ursachenermittlung im Rahmen eines Feuerchadens von den Gutachtern ein elektrisches Gerät im vermeintlichen Brandschwerpunkt auffindig gemacht, so wird es eingehender untersucht. Stellt man hierbei fest, dass eben dieses Elektrogerät brandursächlich war, stellt sich im Anschluss die Frage, ob für dieses Gerät eventuell schon ein Produktrückruf existiert. Im besten Falle sind Hersteller, Typ und Seriennummer und damit das Produktionsjahr bekannt. Mit diesen Basisdaten wird die Recherche nach bestehenden Produktrückrufen begonnen. Die Hersteller kommen ihrer Informationspflicht den Verbrauchern gegenüber meist dadurch nach, dass Produktrückrufe auf den eigenen Internetseiten publiziert werden. Aber diese Art der Kundeninformation wird naturgemäß weniger auf den vorderen Seiten ihren Platz finden als vielmehr in den vielschichtig strukturierten Serviceseiten der Unternehmen. Eine gezielte Suche nach Produktrückrufen auf den Internetseiten der betreffenden Hersteller kann deshalb zeitaufwendig sein. Zusätzlich zu den Herstellern informieren auch die Marktaufsichtsbehörden über die ihnen bekannt gemachten Produktrückrufe. Die europäi-

schen Marktaufsichtsbehörden haben eine gemeinsame Informationsplattform für Verbraucher geschaffen: die RAPEX („Rapid Exchange of Information System“)-Datenbank. Sie informiert Verbraucher monatlich über unsichere Produkte. Zusätzlich ist den Verbrauchern ein eingeschränkter Zugriff auf die bereits oben erwähnte ICSMS-Datenbank gewährt. Dort lassen sich gezielte Recherchen nach Produktrückrufen durchführen. Weitere Informationen werden von der Stiftung Warentest, „produktueckrufe.de“ und anderen, – zum Teil themenspezifischen Portalen – angeboten. Das Interesse des IFS konzentriert sich naturgemäß auf diejenigen Produkte, von denen eine Brandgefahr ausgeht. Laut Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) stehen aber nur 7 % der den europäischen Marktaufsichtsbehörden gemeldeten Sicherheitsrisiken von Produkten mit einer Brandgefahr in Zusammenhang. Eine Rückrufrecherche muss über verschiedene Plattformen hinweg durchgeführt werden. Eine Selektion nach der Gefährdungsart (Brand-/Überhitzungsgefahr) ist dabei leider nicht immer möglich. Aufgrund der vorab genannten Situation kann die Recherche nach konkreten Produktrückrufen in Abhängigkeit von der Fragestellung also erhebliche Zeit in Anspruch nehmen.

## Die IFS Rückrufdatenbank für Produkte, von denen eine Brandgefahr ausgehen kann

Aufgrund der oben geschilderten Situation hat sich das IFS entschieden, eine eigene Datenbank mit Produktrückrufen aufzubauen. Die Inhalte stellen die Ergebnisse eigener Recherchen dar. Aufgenommen werden Rückrufaktionen von Produkten, von denen eine Brandgefahr ausgeht. Als Quellen werden neben der Tagespresse zahlreiche Internetplattformen regelmäßig auf einschlägige Eintragungen hin durchsucht und alle relevanten Informationen in die IFS Rückrufdatenbank überführt. Die Einträge reichen bis zu zehn Jahre zurück. Die Rückrufdatenbank enthält sowohl alle wesentlichen verfügbaren Informationen zu den jeweiligen Produktrückrufen wie Her-

**Rückruf**  
Timer überhitzt bis hin zum Brand

Stichworte/Beschreibung:	Timer überhitzt bis hin zum Brand
Hersteller:	Friac
Art des Gerätes:	Wäschetrockner
Typbezeichnung:	DK6002, Artikelnummer 107026002
Herstellungszeitraum:	
Grund:	Brandgefahr
Quelle:	produsa
Rückrufdatum:	04.04.2011
Link Quelle:	<a href="http://www.produsa.de/home/artikel/1720-brandgefahr-friac-evauction-ruft-waeschetrockner-zurueck/">http://www.produsa.de/home/artikel/1720-brandgefahr-friac-evauction-ruft-waeschetrockner-zurueck/</a>
Link Hersteller:	
Beschreibung:	

Produktrückrufe - Montag, 04.04.2011 09:53  
Brandgefahr: FRIAC Evacuation ruft Wäschetrockner zurück

**Der Wäschetrockner DK6002 der Firma FRIAC Evacuation wird wegen Feuergefahr vom Markt genommen und von den Verbrauchern zurückgerufen.**

Das Gerät der Firma FRIAC Evacuation kann in Flammen aufgehen, wenn unter extremen Einsatzbedingungen der Timer bis hin zum Brand überhitzt. Verbraucher die in Besitz eines solchen Wäschetrockners sind, sollten ihn vom Netz nehmen, nicht weiter nutzen und sich mit dem Vortreiber ihres Gerätes in Verbindung setzen. Betroffen ist der Wäschetrockner DK 6002, ein Edelstahl 6 kg Wäschetrockner, weiß mit Glasdoor und Abmessung von 855x600x600 mm mit der Artikelnummer 107026002. Das Produkt entspricht nicht der Niederspannungsrichtlinie und der einschlägigen europäischen Norm EN 60335. Bisherig ist ein Unfall bekannt bei dem ein Gerät Feuer fing. Quelle: Originale EU-Rapexmeldung. Merkmal: Belgien. Herkunftsland: China



**Bild 4** | Die IFS Rückrufdatenbank führt detaillierte Informationen zu Produkten auf, von denen eine Brandgefahr ausgeht. Hier ein aktueller Eintrag: der Rückruf eines Wäschetrockners der Firma Friac aufgrund einer vom Gerät ausgehenden Brandgefahr.

steller, Gerätetyp, Seriennummer und Produktionszeitraum als auch eine ausführliche Beschreibung des vom Produkt ausgehenden Risikos. Ein Beispiel ist in **Bild 4** dargestellt.

Die Datenbank ist für ein schnelles und sicheres Auffinden von zutreffenden Produktrückrufen ausgelegt. So kann beispielsweise nach allen vorgenannten Kriterien gesucht und sortiert werden, sodass jeweils eine eindeutige Zuordnung von Asservat und Rückruf zu treffen ist. Selbstverständlich können alle vorhandenen Einträge und Dokumente in einer Volltextsuche durchsucht werden.

Mit der Rückrufdatenbank steht dem IFS ein einmaliges und ausgesprochen nützliches Werkzeug zur Verfügung. Im Rahmen von Brandursachenermittlungen können die Gutachter des IFS in Untersuchung befindliche Asservate mit existierenden Produktrückrufen abgleichen. Seinen Auftraggebern kann das IFS somit schnell und zuverlässig Auskunft darüber erteilen, ob zu einem brandursächlichen Produkt bereits ein Rückruf existiert. Hierdurch unterstützt es sie in der effektiven Regressbearbeitung. ■