

Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen:

Folgen fehlerhafter Anleitungen am Markt und Lösungsansätze zur Verbesserung technischer Anleitungen

Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen:

Folgen fehlerhafter Anleitungen am Markt und
Lösungsansätze zur Verbesserung
technischer Anleitungen

Impressum:

Herausgeber:

Verbraucherrat des DIN
Deutsches Institut für Normung e. V.

Burggrafenstraße 6
10787 Berlin

E-Mail: verbraucherrat@din.de

Web: <http://www.verbraucherrat.din.de>



Bundesministerium für
Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz

gefördert vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz
auf Grund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Autoren:

Dr. Daniela Straub
Jens Uwe Heuer
Dr. Michael Fritz

Gesellschaft für Technische Kommunikation e.V.
– tekomp –

Rotebühlstraße 64
70178 Stuttgart

Web: <http://www.tekom.de>

Vorwort

Im Jahr 1987 richtete eine Gruppe von Abgeordneten des Deutschen Bundestags um Anke Martiny (damals Verbraucherpolitische Sprecherin der SPD-Fraktion) eine Anfrage an die Bundesregierung. Unter Bezugnahme auf einen Forschungsbericht des hier Unterzeichneten wurde die Bundesregierung gefragt, was sie zu tun gedenke, um dem Elend unverständlicher oder missverständlicher Anleitungen für Verbraucherprodukte abzuhelpfen. In der Antwort verwies die Regierung auf die neue Vornorm DIN 8418 und auf Anstrengungen der Marktaufsicht, koordiniert durch die damalige Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Unfallforschung (BAU). Sind Bedienungsanleitungen, die sich an Verbraucher richten, seitdem deutlich besser geworden?

Ein bisschen, wird man antworten dürfen. Aber der bloße Umstand, dass sie sich unverändert auf den Witzseiten der Zeitungen finden und fast jeder berichten kann, was er selbst Haarsträubendes mit Anleitungen erlebt hat, spricht nicht dafür, dass sich viel verändert hat. Der Verbraucherrat im DIN hat dies im ersten Teil seiner Studie zu Gebrauchsanleitungen und Verbraucherschutz noch einmal umfassend dokumentiert. Dass der ganze Bereich noch immer ein Trauerspiel ist, liegt nun keineswegs daran, dass es an entsprechenden Anstrengungen in der Erforschung und Vermittlung von Grundlagen der zielgruppengerechten Textgestaltung gefehlt hätte. Im Gegenteil: Unzählige Veröffentlichungen beschäftigen sich seit Jahrzehnten konstruktiv mit dem Thema; die Normung hat mit der Erarbeitung zuerst der DIN 8418 "Benutzerinformation - Hinweise für die Erstellung" (zurückgezogen), dann mit dem ISO/IEC Guide 37 "Bedienungsanleitungen für vom Endverbraucher genutzte Produkte", der DIN EN 66055 "Gebrauchsanweisungen für verbraucherrelevante Produkte" (zurückgezogen) und der DIN EN 62079:2001 "Erstellen von Anleitungen - Gliederung, Inhalt und Darstellung" praktische Hilfen angeboten. Ferner sind die Technischen Redakteure in einem rühri-gen Berufsverband (der Tekom e.V.) organisiert. Alles Wissen, was nötig ist um verständliche Anleitungen zu verfassen, ist vorhanden und leicht zugänglich – aber viele Hersteller nutzen es bei Verbraucherprodukten eben nicht, weil sie die damit verbundenen Kosten scheuen.

Bei Investitionsgütern ist das nicht der Fall, dort wird an der Anleitung in all ihren Erscheinungsformen nicht gespart. Man stelle sich vor, eine teure Werkzeugmaschine würde vom Hersteller mit einer solch unbrauchbaren Anleitung ausgeliefert, dass der Abnehmer die meisten ihrer Funktionen nicht nutzen könnte. Schadenersatzforderungen und bleibender Imageschaden für den Hersteller wären die Folge. Nur bei Konsumgütern können die Produzenten es sich noch immer leisten, trotz klarer Rechtslage (Anleitungsmangel = Produktmangel) ungestraft untaugliche Dokumentationen auf den Verbraucher loszulassen.

Was nötig ist, um die Situation durchgreifend zu verbessern, beschreiben die Autoren der vorliegenden Studie – Dr. Daniela Straub, Jens-Uwe Heuer und Dr. Michael Fritz. Sie dokumentieren, dass viele Räder ineinandergreifen müssen: verändertes Bewusstsein in den Unternehmen, verschärfte Marktaufsicht, schärfere Prüfkriterien bei Gütesiegeln, wirksame Einfuhrkontrollen und nicht zuletzt ein verändertes Verbraucherverhalten sind die Stichworte. Auch die Verbraucherverbände sind zu verstärkten Anstrengungen aufgerufen, damit Verbraucher den permanenten Ärger mit Anleitungen nicht mehr als unvermeidlich hinnehmen, sondern sich konsequent von Anbietern abwenden, die ihre Interessen missachten.

Der vorliegenden Studie ist zu wünschen, dass sie zum Umdenken bei der Industrie, zu wirksameren Interventionen seitens der Staatsorgane und zu verändertem Verbraucherverhalten beiträgt.

Prof. Dr. Lothar Maier
Vorsitzender des Verbraucherrates des DIN

Berlin, April 2010

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
I Zusammenfassung	6
II Abstract	9
III Einleitung	11
1 Hintergrund der Studie	11
2 Aufgaben der Studie	12
2.1 Erarbeiten der Rechtssystematik	12
2.2 An die Akteure gerichtete Fragestellungen.....	13
2.3 Methodische Vorgehensweise	14
2.4 Intentionen der Studie	15
IV Rechtliche Betrachtung	16
1 Rechtliche Grundlagen	16
1.1 Überblick zu den verschiedenen Rechtsgrundlagen	16
2 Spezielle Rechtsgrundlagen	20
2.1 Vertragsrecht.....	21
2.2 Produkthaftungsrecht.....	30
2.3 Produktsicherheitsrecht	36
2.4 Strafrechtliche Aspekte	39
2.5 Wettbewerbsrecht.....	40
V Bedienungsanleitungen und Verbraucherschutz	42
1 Produktsicherheit und Verbraucherschutz in Europa	42
1.1 GPSG, Produktsicherheit und Verbraucherschutz	42
1.2 Bedeutung des GPSG für den Verbraucherschutz.....	43
1.3 Bedeutung des GPSG für die Erstellung von Anleitungen	44
1.4 Umsetzung und Kontrolle der Einhaltung des GPSG.....	44
1.5 Umsetzung des GPSG bei der Erstellung von Anleitungen	45
2 Pflichten der Hersteller.....	47
3 Kennzeichnungen auf Produkten.....	48
3.1 Produktprüfungen und Prüfinstitute	48
3.2 Arten von Kennzeichen.....	49
4 Marktaufsicht.....	53
4.1 Grundsätze der Marktaufsicht in Deutschland.....	53
4.2 Aufbau der Marktaufsicht in Deutschland	54
4.3 Rechtliche Grundlagen der Marktaufsicht.....	56
4.4 Aufgaben der Marktaufsicht:	57
4.5 Methoden und Instrumente der Marktaufsicht	57
5 Information und Meldungen über mangelhafte Produkte	61
5.1 Nationale Schutzklauselmeldungen.....	61
5.2 ICSMS-Informationssystem	62
5.3 Internationale RAPEX-Meldungen.....	63
5.4 Informationsverteilung durch die BAuA	64
5.5 Informationsquellen für Verbraucher über unsichere Produkte	64
VI Empirische Ergebnisse zu Produktsicherheit, Problemen in Anleitungen und Konsequenzen	67
1 Befragung der Hersteller und Unternehmen.....	67
1.1 Stichprobe	67
1.2 Kriterien und Anforderungen an eine sichere Anleitung	69
1.3 Strategien zur Erstellung einer sicheren und normenkonformen Anleitung	73
1.4 Verliehene Prüfzeichen.....	77
1.5 Bedeutung der DIN EN 62097	78

1.6	Mangelhafte Anleitungen und deren Folgen	81
1.7	Aufdeckung des Mangels	89
2	Befragung der Prüfinstitute.....	94
2.1	Einschätzungen und Methoden der Prüfinstitute	94
2.2	Verbesserung der Produktsicherheit durch das GS-Zeichen.....	98
3	Befragung der Marktüberwachung.....	99
4	Auswertung der Datenbank ICSMS	106
4.1	Ergebnisse.....	109
5	Aussagen der BAuA	118
5.1	Auswertungen der RAPEX-Liste, Schutzklausurmeldungen und Unfallstatistik	118
5.2	Beispiele von Untersagungsverfügungen der BAuA.....	120
6	Praxisfälle gerichtlicher Entscheidungen zu fehlerhaften Anleitungen	121
VII	Fazit der empirischen Untersuchungen.....	122
1	Häufigkeit von Fehlern in Bedienungsanleitungen.....	122
2	Sicherheitsrelevante Fehler in Anleitungen.....	123
3	Folgen fehlerhafter Anleitungen	126
4	Bedeutung von Prüfsiegeln für die Fehlerfreiheit von Anleitungen	128
5	Strategien der Unternehmen zur Fehlervermeidung.....	130
6	Schlussfolgerungen.....	131
6.1	Höherer Stellenwert in den Unternehmen.....	131
6.2	Verstärkung der Marktaufsicht	132
6.3	Vereinheitlichung und Verschärfung der Prüfkriterien bei Gütesiegeln	132
6.4	Erweiterung der Einfuhrkontrollen	132
6.5	Aktivitäten der Verbraucherverbände.....	133
6.6	Verhalten der Verbraucher	133
VIII	Über die Autoren	134
IX	Literatur und Webverweise	135
X	Abbildungsverzeichnis	136
XI	Tabellenverzeichnis	136
XII	Anhang	137

I Zusammenfassung

Die vorliegende vom Verbraucherrat des DIN beauftragte Studie über die „Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen: Folgen fehlerhafter Anleitungen am Markt und Lösungsansätze zur Verbesserung technischer Anleitungen“ wurde als Folgestudie der 2009 erschienenen Untersuchung „Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen: aus Verbrauchersicht und Lösungsansätze zur Verbesserung technischer Anleitungen“ von der tekom, dem Fachverband für Technische Kommunikation, erstellt. Die Studie umfasst:

- eine Darstellung der rechtlichen Grundlagen für Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen,
- einen Überblick über die Rechte von Verbrauchern in Hinblick auf Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen,
- eine Klassifizierung problematischer Fehler in Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen,
- eine Untersuchung der Folgen fehlerhafter Anleitungen inkl. eine Auswertung von Gerichtsurteilen mit Bezug zu Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen,
- eine Evaluierung der Prüfverfahren von Prüfstellen und ihre Bedeutung für Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen, sowie
- eine Bewertung des Nutzens der Prüfverfahren im Hinblick auf die Qualität und Fehlerfreiheit von Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen.

Im Ergebnis bleibt festzuhalten:

Die rechtlichen Anforderungen an Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen lassen sich nicht von einer einheitlichen Rechtsgrundlage ableiten. Vielmehr müssen die folgenden Rechtsgebiete insgesamt betrachtet werden:

- Das **Vertragsrecht**, aus dem sich die Rechte der Verbraucher als Käufer technischer Produkte ergeben,
- das **Produkthaftungsrecht**, das die Rechte von Verbraucher regelt, die einen Schaden durch fehlerhafte Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen erleiden und in keiner vertraglichen Beziehung zum Produkthersteller stehen,
- das **Produktsicherheitsrecht**, das die öffentliche Aufsicht über das Marktgeschehen in Hinblick auf die Sicherheit von Produkten und damit auch über die Gebrauchs- und Bedienungsanleitungen als Produktbestandteile regelt,
- das **Strafrecht, welches** durch fehlerhafte Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen verursachte Körperschäden durch persönliche strafrechtliche Haftung von Verantwortlichen im Unternehmen sanktioniert und
- das **Wettbewerbsrecht**, das die Verbraucher vor unlauterem Wettbewerb schützt und wettbewerbswidriges Verhalten von Anbietern im Markt sanktioniert.

Das Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG) ist in Deutschland die allgemeine gesetzliche Grundlage hinsichtlich der Produktsicherheit und nimmt damit eine wichtige Funktion für den Verbraucherschutz wahr. Es trifft deutliche Aussagen, was die Rolle von Gebrauchs- und Bedienungsanleitungen für die Sicherheit von Produkten betrifft. Die im GPSG formulierte Forderung nach sicheren Verbraucherprodukten wird durch die in technischen Normen formulierten Anforderungen konkretisiert. In Bezug auf die Gebrauchs- und Bedienungsanleitungen hat dabei die internationale Norm IEC 62079 bzw. DIN EN 62079 „Erstellen von Anleitungen - Gliederung, Inhalt und Darstellung“ eine hohe Bedeutung: diese Norm stellt eine der Grundlagen für die Erstellung und Beurteilung von Gebrauchsanleitungen dar und formuliert allgemeingültige Anforderungen und Leitlinien für die Erstellung und die Bewertung der Qualität von Gebrauchs- und Bedienungsanleitungen. Diese Norm dient auch der Marktüberwachung als Bewertungsmaßstab und ist in der Allgemeinen Verwaltungsvorschrift zum GPSG erwähnt.

Aus den vorstehenden Ausführungen ergibt sich: Gebrauchs- und Bedienungsanleitungen sind in verschiedenen Rechtsgebieten ausführlich behandelt. Aus den verschiedenen Rechtsgebieten ergibt sich ein dichtes Netz an rechtlichen Anforderungen, welches die Verbraucher mit einer Reihe rechtlicher Instrumentarien ausstattet, ihren Forderungen nach qualitativ hochwertigen Anleitungen Nachdruck zu verleihen.

Die Wirklichkeit sieht aber anders aus, wie folgende Übersicht zu den Fehlern in Gebrauchs- und Bedienungsanleitungen zeigt:

- Keine Anleitung bzw. Gebrauchshinweise am Produkt vorhanden
- Falsche Sprache bzw. fehlende Übersetzung, Anleitung nicht in der Landessprache vorhanden
- Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise
- Sicherheitshinweise nicht in der Landessprache vorhanden
- Fehlende Inhalte oder Anweisungen
- Fehlende (technische) Angaben
- Bestimmungsgemäßer und nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch des Produkts nicht oder nicht ausreichend beschrieben
- Falsche oder widersprüchliche Angaben, Anleitung nicht aktuell oder veraltet
- Anleitung oder deren Inhalte stimmen nicht mit dem Produkt überein
- Fehlerhafte Übersetzungen
- Anleitung entspricht nicht den Anforderungen bzgl. Aufbau und Verständlichkeit
- Verstoß gegen Normen und Vorschriften: Keine oder nicht gültige Normen angewendet

Empirisch tritt zutage, dass hier mehr unternommen werden könnte. Bei den 980 im ICSMS gemeldeten Produkten mit Mängeln fanden sich in 247 Fällen (25,2 Prozent) auch Mängel in den produktbegleitenden Anleitungen und Informationen. Bei etwa 3,5 Prozent waren sogar Mängel in den produktbegleitenden Anleitungen und Informationen für den ICSMS-Eintrag und die Folgemaßnahmen ausschlaggebend. Es drängt sich also die Frage auf, wie die Qualität der Anleitungen aus Verbrauchersicht besser sichergestellt werden kann. Die Studie untersucht deshalb die Rolle der zentralen Akteure:

- Die Hersteller, Importeure und Beauftragte der Hersteller sind aufgrund der Rechtslage verpflichtet, anwenderfreundliche und vor allem die Sicherheit der Bedienung des Produkts gewährleistende Gebrauchs- und Bedienungsanleitungen in die Märkte zu bringen. Trotz aller Regelungen und Bemühungen wird der Stellenwert der Bedienungsanleitungen von vielen Unternehmen noch zu niedrig angesetzt.
- Prüfinstitute testen Anleitungen und versehen diese mit Gütesiegeln wie z. B. dem GS-Zeichen. Hier fehlt es aber an einem einheitlichen Bewertungsmaßstab für Bedienungsanleitungen.
- Die Marktaufsichtsbehörden überwachen die Märkte, z. B. mit der ICSMS- und der RAPEX-Datenbank, in die fehlerhafte Produkte aufgenommen werden. Den Behörden fehlt, vor allem auf örtlicher Ebene, Personal, damit ihre Überwachung noch wirksamer werden könnte.

Aus der Analyse ergeben sich Handlungsoptionen, die von interessierten Kreisen wie z. B. den Verbraucherverbänden verfolgt werden sollten:

Neben reiner Überzeugungsarbeit sollte geprüft werden, ob die internationale Norm IEC 62079 in Deutschland einen deutlich höheren Verbindlichkeitsgrad für die Industrie erhalten könnte, indem sie in eine Verwaltungsvorschrift zum GPSG aufgenommen wird, sobald die derzeitige laufende Überarbeitung abgeschlossen und die Übernahme in eine europäische Norm erfolgt ist.

Die Marktaufsichtsbehörden sollten in die Lage versetzt werden, Verstöße gegen die geltenden Sicherheitsstandards und gegen die bestehenden Anforderungen an Bedienungsanleitungen konsequenter zu verfolgen. Die Behörden sollten von einer rein reaktiven zu einer pro-aktiven Marktüberwachung übergehen, speziell auch in Hinsicht auf importierte Konsumartikel. Hier wäre gesondert die Rolle des Zolls bei der Einfuhrüberwachung anzusprechen.

Den Prüfinstituten wird empfohlen, die von ihnen bei der Prüfung von Bedienungsanleitungen angewandten Kriterien auf ein einheitliches hohes Niveau anzuheben. Auch hierfür könnte die überarbeitete internationale Norm IEC 62079 die wichtigste Grundlage bilden.

Die Verbraucherverbände selbst sollten sich des Themas „Anleitungen für Konsumgüter“ intensiver annehmen, in ihre Lobbyarbeit aufnehmen und die Verbraucher über ihre Rechte als Anwender technischer Geräte intensiver aufklären.

II Abstract

The present study on the „User Manuals and instruction guides: Consequences of deficient manuals on the market and approaches to solutions for improving technical manuals “ was carried out by tekcom on behalf of the DIN Consumer Council. This study is based on the previous study on „ User Manuals and instruction guides:: User problems with technical manuals and approaches to solutions for improving technical manuals “ published in 2009.

The study contains:

- a description of the legal basis for user manuals and operating instructions,
- an overview of the consumer rights with regards to user manuals and operating instructions,
- a classification of problematic errors in user manuals and operating instructions,
- an analysis of the consequences of incorrect manuals including an evaluation of court decisions related to user manuals and operating instructions,
- an evaluation of the testing methods of testing centre and their significance for user manuals and operating instructions as well as
- an assessment of the benefits of the testing methods with regards to the quality and accuracy of user manuals and operating instructions.

Essential results:

The legal requirements for user manuals and operating instructions cannot be derived from a unified legal basis. It is rather necessary to have a look at the following legal spheres as a whole:

- the **contract law**, which provides the rights of users as buyers of technical products
- the **product liability law**, which lays down the rights of users, who sustained damages due to imperfect user manuals and who do not have contractual relations with the manufacturer,
- the **product reliability law**, which regulates the public market supervision regarding the reliability of products and hence also the user manuals as part of the product,
- the **criminal law**, which lays down the personal criminal liability of responsible persons of enterprises when bodily harm is caused by incorrect user manuals and operating instructions, and
- the **competition law**, which protects the user from unfair competition and sanctions the behaviour of suppliers that is detrimental to competition.

The devices and product safety law (‘Geräte- und Produktsicherheitsgesetz’, GPSG) presents the common legal basis regarding product safety in Germany and therefore plays an important role in consumer protection. The GPSG makes clear statements on the role of user manuals and operating instructions for the product safety. The requests for safe consumer products expressed in this law are clearly defined by demands in form of technical norms. In respect to the user manuals and operating instructions the international norm IEC 62079 or rather DIN EN 62079 *“Preparation of instructions - Structuring, content and presentation”* is of great significance. This norm represents one of the bases for the production and assessment of user manuals. It formulates universal standards and guidelines for the production and appraisal of the quality of user and operating manuals. This norm further serves as a criterion for appraisal in the market supervision and is mentioned in the general administrative rule of the GPSG.

The following conclusion can be drawn from the previous statements: User manuals and operating instructions are tackled in different legal spheres. Those different legal spheres result in a consolidated network of legal demands, which provides the consumer with a set of legal instruments that add authority to their request for high-quality manuals of instructions.

Though the reality looks different as the following overview of errors in user manuals and operating instructions shows:

- No manual of instructions available with the product
- Wrong language or rather a missing translation, manual of instructions not available in the national language
- Missing or imperfectly described safety advice
- Missing content or instructions
- Missing (technical) details
- Intended or not-intended use of the product not or not sufficiently described
- Imperfect or contradictory statements, manual of instructions not up-to-date or out-of-date
- Manual of instructions or its contents do not correlate with the product
- Imperfect translations
- Manual does not meet the requirements regarding the structure and comprehensibility
- Violation of norms and regulations: No norms or invalid norms used

The empirical results show that more actions could be taken in this field. 247 (25.2%) of the 980 defect products registered in the ICSMS are products that also have deficiencies in the product-supporting manuals and information. In about 3.5 % of the cases, the deficiencies in the product information and manuals were the decisive reason for the ICSMS registration and the subsequent measures. This brings us to the question on how the quality of manuals can be better guaranteed for consumers. The study therefore examines the role of the central players:

- The manufacturer, importer and representatives of the manufacturer are legally obliged to supply the markets with user-friendly manuals and operating instructions that guarantee the safe use of the product. Despite all regulations and efforts, the status of user manuals is still undervalued by many enterprises.
- Testing centres test manuals and provide those with a seal of quality like the GS seal for example. Yet, a uniform assessment criterion for user manuals is missing.
- The market supervisory authority supervises the markets e.g. with the ICSMS- and the RAPEX-database that list imperfect products. The authorities are short in personnel, especially on a local level more staff could help in order to supervise more effectively.

The analysis results in the following options for action, which should be carried out by the interested parties such as the consumer associations:

Besides mere convincing, it should be tested if the international norm IEC 62079 could receive a clearly higher degree of liability for the industry. This could be realised by integrating an administrative rule in the GPSG as soon as the current revision is finalised and it is accepted as a European norm.

The market supervisory authorities shall be enabled to prosecute violations of the valid safety standards and the existing requirements for user manuals more consistently. The authorities should evolve from being a solely reactive into a pro-active market supervision, especially with regards to imported consumer products. The role of the customs at the import supervision would be discussed here as well.

The testing centres are advised to advance the criteria used for their testing of user manuals to a consistently high level. In this case the revised international norm IEC 62079 could also be the main base.

The consumer associations themselves should more intensively attend to the subject of manuals for consumer goods. They should integrate it into their lobbying and inform consumers about their rights as users of technical devices.

III Einleitung

1 Hintergrund der Studie

Probleme mit Bedienungsanleitungen kennt jeder Verbraucher. Fast jeder kann aus dem eigenen Erfahrungsschatz kuriose Beispiele und Geschichten erzählen, wenn dieses Thema im Gespräch mit Freunden und Bekannten auftaucht. Und wie oft schon haben findige Journalisten ausgewählte Probanden beim Aufbau von Do-it-yourself-Möbeln mit der Kamera beobachtet und deren Erfolge sowie die regelmäßig auftretenden Misserfolge süffisant kommentiert. Trotz des offensichtlich vorhandenen Leidensdrucks wird das Thema in der Öffentlichkeit aber nicht ernsthaft diskutiert. Die Rahmenbedingungen der Entstehung von Bedienungsanleitungen, die bestehenden Rechte der Verbraucher sowie die Möglichkeiten für Verbesserungen waren bisher nur Spezialisten bekannt und blieben diesen überlassen. Auch die Verbraucherverbände hatten die Last der Verbraucher mit der Bedienungsanleitung lange nicht zum Thema gemacht.

Welche Bedeutung die Bedienungsanleitung für den Schutz von Gesundheit und Leben von Menschen hat und welche fatalen Folgen sich aus deren Nichtbeachtung ergeben können, machte die Seilbahn-Katastrophe von Kaprun deutlich: Am 11.11.2000 war im Tunnel der von der Gletscherbahnen Kaprun AG betriebenen Standseilbahn ein bergwärts fahrender Zug in Brand geraten. Dabei kamen 155 Menschen ums Leben. Ursache dafür war ein vorschriftswidrig eingebauter Heizlüfter. Die Ermittlungen ergaben zwar, dass das Gerät dem Stand der Technik entsprach und durch den VDE (Verband Deutscher Elektrotechniker e.V.) auf seine Sicherheit geprüft und mit dem Prüfzeichen „VDE-GS“ versehen worden war. Allerdings entsprach der Betrieb des Heizlüfters in der Gletscherbahn nicht dem vorgesehenen Gebrauch. Er durfte nicht in Fahrzeugen betrieben werden, was in der Bedienungsanleitung ausdrücklich unterstrichen mitgeteilt wurde.

Um mehr Öffentlichkeit für das Thema „Verbraucherschutz und Bedienungsanleitungen“ zu schaffen und für die Verbraucher endlich deutliche Verbesserungen zu erreichen, beauftragte der Verbraucherrat des DIN im Jahr 2008 die tecom, den deutschen Fachverband für Technische Kommunikation, mit der Erstellung einer qualitativ-empirischen Studie.

Ziel war, die wichtigsten Probleme, die Verbraucher mit Bedienungsanleitungen haben, zu ermitteln. Da es die Aufgabe des Verbraucherrates im DIN ist, die Belange der Verbraucher in die Normung einzubringen, sollten des weiteren aus der Studie "Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen: Probleme aus Verbrauchersicht und Lösungsansätze zur Verbesserung technischer Anleitungen" des Verbraucherrates des DIN Vorschläge zur anstehenden Überarbeitung der Norm DIN EN 62079¹ abgeleitet werden, der wichtigsten Norm für die Erstellung von Bedienungsanleitungen.

Im Ergebnis wurde ein breites Spektrum von Themen herausgearbeitet, hinsichtlich derer aus Sicht der Verbraucher Verbesserungsbedarf besteht. Die Bandbreite der ermittelten Probleme reichte von kleineren formalen Fehlern wie falsche Rechtschreibung, schlechte Druckqualität oder unhandliche Formate über unverständliche Terminologie und schlechte oder fehlende Übersetzungen bis hin zu überhaupt fehlenden Inhalten oder sogar fehlenden bzw. unverständlichen Sicherheitshinweisen. In extremen Fällen wurde die Anleitung überhaupt nicht mitgeliefert. Vor allem bei Billigimporten, in den überwiegenden Fällen aus dem asiatischen Raum, die in den letzten Jahren verstärkt auf den europäischen Markt gekommen sind, wurde von gravierenden Sicherheitsmängeln mit teilweise schwerwiegenden Folgen für den Verbraucher berichtet. Diese Mängel betreffen auch die produktbegleitenden Anleitungen.

¹ Die DIN EN 62079 ist auch erschienen als internationale Norm IEC 62079:2001 „Preparation of instructions – structuring, content and presentation“ und als VDE 0039:2001-11 „Erstellen von Anleitungen – Gliederung, Inhalt und Darstellung“.

Aus diesen Ergebnissen wurden konkrete Anforderungen an Inhalt, Struktur und Form von Anleitungen abgeleitet, die in der Öffentlichkeit vorgestellt wurden und auch in die Überarbeitung der internationalen Norm eingebracht werden konnten.

Beschäftigte sich die Studie "Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen: Probleme aus Verbrauchersicht und Lösungsansätze zur Verbesserung technischer Anleitungen" des Verbraucherrates des DIN mit der Frage, **wie** bessere Bedienungsanleitungen aus Sicht der Verbraucher beschaffen sein sollen, blieb immer noch die Frage unbearbeitet, warum viele Anleitungen leider immer noch so schlecht sind. Warum wird das, was Verbraucher wollen und was zu ihrem Schutz wichtig ist, was Fachleute schon lange wissen und was in Gesetzen und sogar in internationalen Normen niedergelegt ist, in der Realität nur unzureichend wirksam?

Diese Frage lenkt das Interesse auf die **strukturellen Rahmenbedingungen**, die dazu dienen sollen, die Anforderungen der Verbraucher an Bedienungsanleitungen auch tatsächlich durchzusetzen. Offenbar gibt es hier auch Verbesserungsbedarf, der thematisiert werden sollte. Um diese Fragen zu beantworten hat sich der Verbraucherrat des DIN entschlossen, auf die Studie "Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen: Probleme aus Verbrauchersicht und Lösungsansätze zur Verbesserung technischer Anleitungen" eine zweite folgen zu lassen. Diese soll die Strukturen untersuchen, die das in Verkehrbringen verbraucherfreundlicher Produkte und damit auch anwenderfreundlicher Bedienungsanleitungen sicherstellen sollen.

2 Aufgaben der Studie

Wichtigste Aufgaben sind dabei, die Rechtssystematik zu erarbeiten, aus der die Ansprüche der Verbraucher an gute und sichere Bedienungsanleitungen abgeleitet werden können, die Kette der beteiligten Akteure aufzureihen, deren Aufgabe die Umsetzung der rechtlichen Anforderungen ist, ihre Arbeitsweise zu analysieren und Verbesserungspotenziale aufzudecken. Die Leitfrage, die sich durch diese Arbeitsschritte zieht, ist, welche Folgen fehlerhafte Bedienungsanleitungen am Markt nach sich ziehen. Abschließend sollen Schlussfolgerungen gezogen und Verbesserungsvorschläge gemacht werden.

2.1 Erarbeiten der Rechtssystematik

Die Anspruchsgrundlage von Verbrauchern in Bezug auf Bedienungsanleitungen ergibt sich in unserem Rechtssystem aus einem Zusammenwirken verschiedener Rechtsgebiete. Es müssen dabei betrachtet werden:

- Das **Vertragsrecht**, aus dem sich die Rechte der Verbraucher als Käufer technischer Produkte ergeben,
- Das **Produkthaftungsrecht**, das die Pflichten der Inverkehrbringer solcher Produkte regelt,
- Das **Produktsicherheitsrecht**, das die öffentliche Aufsicht über das Marktgeschehen und damit auch über die Bedienungsanleitungen regelt,
- **Strafrechtliche Aspekte**, die bei schweren Schäden durch fehlerhafte Gebrauchsanleitungen ausgelöst werden und
- Das **Wettbewerbsrecht**, das die Verbraucher vor unlauterem Wettbewerb schützt.

Ergänzend zur gesetzlichen Lage sind die Normen, die den Stand der Technik bezüglich der Erstellung von Bedienungsanleitungen widerspiegeln und insbesondere als harmonisierte europäische Normen auch einen wichtigen rechtlichen Stellenwert aufweisen. In diesem Zusammenhang spielt die DIN EN 62079 eine große Rolle, die die wichtigste internationale Norm für die Erstellung von Gebrauchsanleitungen ist und grundlegende Aussagen zu deren Inhalt, Struktur und Form macht.

2.2 An die Akteure gerichtete Fragestellungen

In Deutschland ist eine Kette verschiedener Akteure damit befasst, die Verbraucherfreundlichkeit und Rechtssicherheit von Bedienungsanleitungen sicherzustellen.

- In erster Linie sind Unternehmen verpflichtet, ein System aufzubauen, das die Sicherheit der auf den Markt gebrachten Produkte gewährleistet. Dazu gehört auch, den Produkten anwenderfreundliche und rechtssichere Bedienungsanleitungen beizufügen.
- In zweiter Linie werden für viele technische Geräte Prüfinstitute beauftragt, die Sicherheit und Normen-Konformität der Produkte zu testen, wobei wiederum die Bedienungsanleitungen einzu beziehen sind.
- In dritter Linie untersuchen die Marktaufsichtsbehörden Produkte, die als unsicher gemeldet werden. Zudem führen die Marktaufsichtsbehörden gezielte Schwerpunktaktionen und Programme durch.
- Die letzte Instanz, die eingeschaltet werden kann, wenn es bereits zu Schäden oder Verletzungen von Verbrauchern gekommen ist, sind die Gerichte, die Folgen von fehlerhaften Anleitungen bewerten.

Aus den Anforderungen des Geräte- und Produktsicherheits-Gesetzes (GPSG) und den Vorgaben der Europäische Norm "Erstellen von Anleitungen: Gliederung, Inhalt und Darstellung" (DIN EN 62079) ergeben sich folgende Fragen:

Fragen an Hersteller

- Welches sind aus Unternehmenssicht die sicherheitsrelevanten Kriterien zur Erstellung von Anleitungen?
- Welche Strategien wenden Hersteller an, um produktbegleitende Informationen konform mit dem GPSG zu entwickeln bzw. um eine Gefährdung der Anwender auszuschließen?
- Was sind die Probleme der Hersteller bei der Erstellung sicherer Anleitungen?
- Welche Prüfzeichen werden Produkten verliehen?
- Welche Rolle spielt die DIN EN 62079 bei der Erstellung sicherer Anleitungen?
- Welche Probleme sind in der Vergangenheit in Unternehmen aufgetreten, weil Anleitungen einen rechts- bzw. sicherheitsrelevanten Mangel aufgewiesen haben? Wie wurde dieser erkannt und welche Folgen hatte der Mangel?

Fragen an Prüfinstitute

- Erfolgt im Rahmen der Produktprüfung immer auch eine Prüfung der Anleitungen?
- Welches Gewicht haben Anleitungen bei Produktprüfungen und der Vergabe von Prüfzeichen?
- Nach welchen Kriterien werden Anleitungen überprüft und welche sind die GPSG bzw. rechts- und sicherheitsrelevanten Kriterien?
- Nach welcher Methode werden Anleitungen geprüft?
- Welche Bedeutung hat die DIN EN 62079 zur Erstellung von Anleitungen für die Prüfung?
- Welche Folgen kann es haben, wenn die Anleitungen unzureichend sind - in Abhängigkeit von der Art und Schwere des Mangels?
- Wie hoch ist erfahrungsgemäß der Anteil an unzureichenden bzw. mangelbehafteten Anleitungen?

Fragen an die Marktaufsicht

- Wie beurteilt die Marktaufsicht den Beitrag von produktbegleitenden Anleitungen zur Sicherheit von Verbraucherprodukten?
- Bei schätzungsweise wie viel Prozent der bei der Marktaufsicht gemeldeten Verbraucherprodukte spielen Mängel in der Anleitung eine Rolle?
- Nach welchen Kriterien werden Anleitungen seitens der Marktaufsicht bewertet und geprüft?
- Wie sind Mängel hinsichtlich der Sicherheit von Verbraucherprodukten in Anleitungen zu bewerten?

- Welche Konsequenzen können kritische oder sehr kritische sicherheitsrelevante Mängel in Anleitungen nach sich ziehen?
- Wie häufig treten sicherheitsrelevante Mängel in Anleitungen von GS-geprüften Produkten im Vergleich zu nicht geprüften Produkten auf?
- Wie wird von Marktaufsichtsbehörden Umfang und Genauigkeit eingeschätzt, mit der Anleitungen bei der Vergabe eines GS-Zeichens geprüft werden?
- Wie wird von Marktaufsichtsbehörden die Menge an konkreten Vorgaben eingeschätzt, welche verschiedene Normen zu Anleitungen geben?

Sowohl im Rahmen von Produktprüfungen als auch seitens der Marktaufsicht werden Maßnahmen ergriffen, sobald ein Produkt nicht den Vorgaben entspricht und damit die Produktsicherheit nicht gewährleistet werden kann.

Hinsichtlich produktbegleitender Anleitungen ergibt sich die Frage, welche Maßnahmen und Konsequenzen im Kontext der Produktprüfungen und der Vergabe von Prüfzeichen sowie im Rahmen der Marktaufsicht notwendig werden, sobald die Anleitungen nicht den Erfordernissen des GPSG bzw. den daraus abgeleiteten Empfehlungen der DIN EN 62079 entsprechen.

Bei der Marktaufsicht gemeldete Produkte

- Welche Arten von Mängeln weisen Anleitungen von Produkten auf, die bei der Marktaufsichtsbehörde gemeldet werden?
- Welche Arten von Mängeln weisen Anleitungen bestimmter Produktgruppen auf?

Gesetzgeber

Letzte Konsequenz aus schwerwiegenden Verstößen gegen geltende Gesetze oder Unfällen, bei denen die Produktsicherheit eine maßgebliche Rolle spielt, sind gerichtliche Verhandlungen. Zuletzt sind im Zusammenhang mit dem GPSG, aber auch im Kontext anderer rechtlicher Vorgaben, folgende Fragen zu klären:

- Welche rechtliche Basis liegt Urteilen zugrunde?
- Aufgrund welcher Sachverhalte in Zusammenhang mit produktbegleitenden Informationen werden Urteile gefällt?
- Welche rechtlichen Konsequenzen ergeben sich im Zusammenhang mit fehlerhaften produktbegleitenden Informationen?

2.3 Methodische Vorgehensweise

Bei der Erarbeitung der Studie kamen folgende methodischen Vorgehensweisen zum Einsatz:

- Online-Umfragen:
 1. unter Herstellern
 2. unter Prüfinstituten
 3. unter den Marktaufsichtsbehörden
- Expertengutachten zu rechtlichen Grundlagen
- Rechtsurteil-Recherche und Analyse sowie qualitative und quantitative Auswertung von Rechtsurteilen nach vorgegebenen Fragestellungen und Kriterien
- Analyse sowie qualitative und quantitative Auswertung der Datenbank der Marktaufsichtsbehörde „internet-supported information and communication system for the pan-European market surveillance of technical products“ (ICSMS)
- Erarbeitung von Fallbeispielen

2.4 Intentionen der Studie

Die Studie richtet sich an:

- **Hersteller:** Mit der Studie soll insbesondere der Geschäftsleitungsebene von Herstellern die Relevanz von Bedienungsanleitungen für den Verbraucherschutz deutlich gemacht und die möglichen Konsequenzen bei Nichtbeachtung aufgezeigt werden.
- **Technische Redakteure:** Die Ergebnisse der Studie sollen vor allem kritische Punkte für die Sicherheit von Verbrauchern darlegen und Lösungen bieten, wie mit diesen umgegangen werden kann.
- **Prüfinstitute:** Die Studie soll Hinweise dahingehend geben, wie die Prüfung von Bedienungsanleitungen im Sinne der Verbraucher optimiert werden könnte.
- **Marktaufsichtsbehörden:** Die Studie soll die Marktaufsichtsbehörden ermuntern, im Interesse der Verbraucher die Bedienungsanleitungen stärker in den Fokus ihrer Tätigkeit zu nehmen.
- **Normungsgremien:** Die Ergebnisse der Studie können zur Optimierung normativer Vorgaben zur Erstellung technischer Anleitungen herangezogen werden.
- **Verbraucher:** Den Verbraucherinnen und Verbrauchern soll aufgezeigt werden, welche Rechtsansprüche sie an Bedienungsanleitungen haben und wie diese durchgesetzt werden können.
- **Verbraucherorganisationen:** Die Studie soll den Verbraucherorganisationen mehr Argumente an die Hand liefern, mit denen sie sich in der Öffentlichkeit, gegenüber dem Gesetzgeber und gegenüber den Unternehmen effektiver für die Anforderungen der Verbraucher an Bedienungsanleitungen einsetzen können.
- **Gesetzgeber:** Die Studie soll zuletzt auch dafür dienen, mögliche gesetzgeberische Aktivitäten zu identifizieren, mittels derer die Verbraucherrechte bezüglich Bedienungsanleitungen gestärkt werden können.

IV Rechtliche Betrachtung

1 Rechtliche Grundlagen

Die Rechte der Verbraucher werden zunächst in Form eines Überblicks über die verschiedenen rechtlichen Materien dargestellt. Darauf aufbauend wird der gegenwärtige Status für die einzelnen Rechtsgrundlagen erläutert.

1.1 Überblick zu den verschiedenen Rechtsgrundlagen

Die Rechte der Verbraucher in Bezug auf technische Anleitungen und technische Dokumentation im weitesten Sinn leiten sich nicht aus einer einheitlichen Rechtsgrundlage ab. Vielmehr ist die technische Dokumentation als solche unter verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten. Diese verschiedenen Blickwinkel stehen im Zusammenhang mit den unterschiedlichen Funktionen, die eine technische Dokumentation hat. Die verschiedenen Perspektiven führen zur Anwendung verschiedener Rechtsmaterien.

Wenn daher von einem Recht der Verbraucher in Bezug auf eine technische Dokumentation gesprochen werden soll, kann damit nur ein ganzes Bündel unterschiedlicher rechtlicher Ansätze gemeint sein. Die sich dahinter verbergenden rechtlichen Mechanismen überlagern sich teilweise. In der praktischen Anwendung lassen sie sich häufig nicht trennscharf unterscheiden.

Ansprüche des Verbrauchers bestehen nicht nur in der vertragsrechtlichen Auseinandersetzung, sondern auch unter dem Aspekt der Produktsicherheit.

1.1.1 Die Bedienungsanleitung im Rechtssystem

Die Bezeichnungen „Bedienungs- oder Gebrauchsanleitung“, die sich im Bereich der Konsumgüter durchgesetzt haben, findet sich nicht durchgängig im Rechtsgebrauch. Deshalb gilt es zunächst, sich mit dem Begriff der technischen Dokumentation auseinanderzusetzen.

Der Begriff der technischen Dokumentation ist gesetzlich nicht geregelt. Er findet Verwendung in verschiedenen EG-Richtlinien zur Produktsicherheit, unter anderem in der EG-Maschinenrichtlinie 2006/42. Anhang VII „Technische Unterlagen für Maschinen“ definiert dabei die technische Dokumentation als eine Dokumentation, die für die Marktüberwachungsbehörden vorgehalten werden muss und sowohl konstruktive Einzelheiten als auch die Betriebsanleitung nach Anhang I Ziff. 1.7.4 beinhaltet. Es liegt auf der Hand, dass diese Definition sich nicht für die hier interessierenden Sachzusammenhänge eignet. Aus Sicht der Verbraucher geht es um die Vorgaben für die Informationen, die ihnen zur Verfügung gestellt werden.

„Technische Dokumentation“ meint in dem hier zu untersuchenden Zusammenhang alle produktbegleitenden Informationen. Dabei sind eine ganze Reihe unterschiedlicher Darbietungsformen erfasst.

Die das Produkt begleitenden Informationen finden sich sowohl in den Beschriftungen auf der Verpackung wie auf dem Produkt (insbesondere Warn- und Sicherheitshinweise), als auch in gesondert dem Produkt beigelegten Dokumenten. Derartige Dokumente werden bezeichnet als Bedienungs- oder Gebrauchsanleitungen, Betriebsanweisungen, Nutzungshinweise oder Handbücher. Auf die Bezeichnung kommt es dabei nicht an. Wesentlich ist, dass es sich um Informationen handelt, die für den Produktnutzer im Kontext der Produktanwendung bestimmt sind. Einen Unterfall dazu bilden Warn- und Sicherheitshinweise, die in diese Informationsform integriert sind.

Als Informationsträger dienen dabei sowohl textliche wie bildhafte Darstellungen. In der Praxis finden sich diese Informationen in unterschiedlichen Medien: Papierform, CD/DVD, Anleitungsvideo oder als aus dem Internet herunterladbare Informationen.

Für den weiteren Gang der Untersuchung kann man Folgendes festhalten: Die Rechte der Verbraucher in Bezug auf die technische Dokumentation werden sich nicht darauf beschränken, eine verständliche Bedienungsanleitung für ein Produkt zu erhalten (das „Muster“ einer unverständlich übersetzten Bedienungsanleitung für ein elektrisches Gerät vor Augen), sondern erstrecken sich auf eine erhebliche Bandbreite unterschiedlicher Informationen und Informationsträger.

Für das Verständnis der rechtlichen Grundlagen ist es ferner erforderlich, sich mit der Funktion der verschiedenen Informationen, zusammengefasst unter dem Begriff der technischen Dokumentation, auseinanderzusetzen. Dazu sind folgende Überlegungen anzustellen:

Produkte für Verbraucher werden technisch immer anspruchsvoller. Die Komplexität der Produkte verhindert häufig, dass diese sich selbst erklären. Diese Entwicklung lässt sich z. B. auf dem Sektor der Unterhaltungselektronik nachvollziehen. Allein die Vielfalt von Audio-Wiedergabe-Geräten macht deutlich, dass ein „Plug-and-Play“ nicht in jedem Fall gegeben ist. Auch die Bereiche der Haushaltselektronik weisen heute erhebliche Bandbreiten an Nutzungsmöglichkeiten auf. Weiter wird die Vielfalt auch am Beispiel des Pkw deutlich, der heute mit Bordelektronik oder Navigationssystem an das Geschick des Fahrzeugnutzers weit mehr Anforderungen stellt, als die Befähigung, ein Fahrzeug durch Gasgeben, Kuppeln, Bremsen und Zeichensetzen sicher den Straßenverkehr zu führen.

Die aufgezeigte Komplexität von Produkten macht es erforderlich, den Nutzer zu unterstützen. Mittel dazu sind Informationen, die den Nutzer in die Lage versetzen, das Produkt in seiner ganzen Bandbreite zu nutzen. Eine wesentliche Funktion der technischen Dokumentation lässt sich damit als „Herstellung der Produktnutzbarkeit“ umreißen. Mit anderen Worten: Die technische Dokumentation dient hier zur Ertüchtigung des im Gebrauch mit dem Produkt unerfahrenen Nutzers.

Ein anderer Aspekt der technischen Dokumentation ist der Zusammenhang zwischen technischer Dokumentation und Produktsicherheit. Bereits früh hat sich der Bundesgerichtshof (BGH) mit der Frage auseinandersetzen müssen, inwiefern durch Information der Nutzer eines Produkts vor Schaden bewahrt werden kann. So führt der BGH in der sogenannten „Estil“-Entscheidung (Urteil vom 11.07.1972, Az. ZR 194/70) aus: „Das eine wirksame Warnung vor spezifischen Gefahren, die von einem in Verkehr gebrachten Erzeugnis ausgehen, zu den Pflichten des Herstellers gehört, deren Verletzung zur Haftung für daraus Dritten erwachsenden Schäden führen kann, ist in der Rechtsprechung seit langem anerkannt (...)“.

Seitdem wird nicht in Frage gestellt, dass die Sachaufklärung des Nutzers und insbesondere die Warnung vor potentiellen Gefahren ein wesentliches Element der Gefahrenprävention bildet. Folglich weist daher § 4 Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG) in der Generalklausel des § Abs. 2 auf die Bedeutung der Informationen am Produkt für die Produktsicherheit hin (sowohl Warn- als auch Sicherheitshinweise als auch die Bedienungsanleitung).

1.1.2 Ansatzpunkte für verschiedene Rechtsgrundlagen

Die Nutzbarkeit des Produkts auf der einen Seite und die Produktsicherheit auf der anderen Seite führen zur Anwendung unterschiedlicher rechtlicher Ansätze.

Die Thematik der Nutzbarkeit ist vornehmlich Sache des Vertragsrechts. Den Schwerpunkt des Vertragsrechts bildet die Regelung eines adäquaten Leistungsaustausches, d.h. der Verbraucher als Käufer soll dahingehend geschützt werden, für den von ihm aufgewendeten Kaufpreis auch eine adäquate Leistung zu erhalten, die er vollumfänglich nutzen kann. Daher ist zu prüfen, inwiefern das Vertragsrecht eine Rechtsgrundlage für Verbraucher im Hinblick auf die technische Dokumentation bildet.

Die „Sicherheitsfunktion“ der technischen Dokumentation ist Gegenstand des Produkthaftungsrechts.

Das Produkthaftungsrecht gleicht durch unsichere Produkte entstandene Schäden aus, indem es den Hersteller oder ihm gleichgestellte Unternehmen verpflichtet, Schadenersatz zu zahlen, wenn das Produkt einen Produktfehler aufweist. Als Produktfehler gilt eine technische Dokumentation, die nicht die zur Gefahrenabwehr erforderlichen Informationen in geeigneter Form enthält (sog. Instruktionsfehler). Es ist daher zu prüfen, welche Rechte Verbraucher aus dem Produkthaftungsrecht in Bezug auf die technische Dokumentation herleiten können.

Den Aspekt der Produktsicherheit erfasst auch das Produktsicherheitsrecht, welches den Staat als Ordnungsmacht im Sinne einer Vorsorge für die Abwendung von Gefahren für einzelne seiner Bürger dazu berechtigt, in den Verkehr mit Produkten einzugreifen. Oberstes Gebot dabei ist, dass unsichere Produkte nicht in den Markt gelangen sollen; so formuliert § 1 Abs. 3 GPSG: „Die der Gewährleistung von Sicherheit und Gesundheit beim Inverkehrbringen oder Ausstellen von Produkten dienenden Vorschriften dieses Gesetzes (...)“. Das Produktsicherheitsrecht ermöglicht es, derartige Produkte aus dem Verkehr zu ziehen und die für diese Produkte verantwortlichen Marktteilnehmer durch entsprechende Ordnungsmaßnahmen anzuhalten, die Sicherheitsbedenken gegenüber den Produkten auszuräumen. Es ist zu prüfen, inwiefern Verbraucher mittelbar durch diese Instrumentarien geschützt werden, da aus dem Produktsicherheitsrecht Anforderungen an die technische Dokumentation folgen.

Die Inverkehrgabe von Produkten mit einer technischen Dokumentation, die sowohl die Nutzbarkeit der Produkte sicherstellt als auch sicherstellt, dass die Produktnutzer keinen Schaden durch das Produkt erleiden, sind „Spielregeln“ des Wettbewerbs von Unternehmen. Daher liegt es auf der Hand zu überprüfen, inwiefern unter wettbewerbsrechtlichen Aspekten Möglichkeiten bestehen, diese rechtlichen Anforderungen im Sinne von Verbraucherrechten durchzusetzen.

Dies ist von Belang, da das Recht des unlauteren Wettbewerbs den Interessenvertretern der Verbraucher (Verbandsklagerecht; § 8 Abs. 3 Nr. 3 UWG) eine gebündelte Durchsetzung der Verbraucherinteressen ermöglicht.

In Bezug auf das Produkthaftungsrecht ergibt sich die Anwendung des deutschen Rechts auf Grundlagen der Rom II Verordnung (EG-Verordnung Nr. 864/2007 vom 11.07.2007, dort, Art. 5). Demnach können Verbraucher ihre Ansprüche grundsätzlich nach dem Recht des gewöhnlichen Aufenthaltes durchsetzen.

In Verträgen lässt sich das anwendbare Recht zwar grundsätzlich durch die Vertragsparteien wählen. Der Rechtswahl in Verbraucherverträgen sind indes durch den Gesetzgeber enge Grenzen gesetzt (Art. 6 Abs. 2 Rom I Verordnung, EG-Verordnung Nr. 593/2008 vom 17.06.2008). Diese führen im Ergebnis dazu, dass das Recht des Heimatlandes des Verbrauchers in keinem Fall durch die Rechtswahl unterlaufen werden darf. Für den deutschen Verbraucher bedeutet dies, dass auch bei grenzüberschreitenden Vertragsabschlüssen grundsätzlich davon ausgegangen werden kann, dass deutsches Recht zur Anwendung kommt.

1.1.3 Entwicklung der Verbraucherrechte

Nur mit dem Bewusstsein der Entwicklung der Verbraucherrechte kann eine Bewertung der Fallpraxis erfolgen. Generell ist festzustellen, dass durch europäische Rechtsentwicklungen, nämlich die EG-Produkthaftungsrichtlinie (EG-Richtlinie 85/347 vom 25.07.1985), die EG-Produktsicherheitsrichtlinie (EG-Richtlinie 2001/95 vom 03.12.2001 in der ab 15.01.2004 geltenden Fassung) und die EG-Richtlinie über den Verbrauchsgüterkauf (EG-Richtlinie 1999/44 vom 25.05.1999), die Entwicklung der Verbraucherrechte maßgeblich bestimmt worden ist. Wie sich noch zeigen wird, handelt es sich weitgehend um jüngere Rechtsentwicklungen, die (s. Ziff. 1.3.) keineswegs als abgeschlossen gelten können.

Die EG-Produkthaftungsrichtlinie forderte eine einzelgesetzliche Grundlage für die Haftung der Hersteller in Bezug auf Schäden durch fehlerhafte Produkte. Das Produkthaftungsgesetz vom 15.12.1989 erwies sich in der gerichtlichen Praxis allerdings als nicht tauglich.

Auch nach Inkrafttreten des Gesetzes haben Gerichte als auch Geschädigte ihre Ansprüche auf den vor Inkrafttreten der EG-Produkthaftungsrichtlinie entwickelten Grundsätzen zur Produzentenhaftung nach § 823 BGB gestützt. Dies hatte seine Ursache im Wesentlichen darin, dass bei der Anspruchsverfolgung nach dem Produkt-Haftungs-Gesetz (ProdHaftG) im Falle von Körperschäden dem Geschädigten kein Anspruch auf Schmerzensgeld zustand. Den Geschädigten wäre daher ein Anspruch verwehrt worden, wären sie ausschließlich nach dem ProdHaftG vorgegangen.

Das Ungleichgewicht zwischen den Rechtsgrundlagen für die Produkthaftung § 823 BGB (und ProdHaftG) in Bezug auf das Schmerzensgeld hat der Gesetzgeber zum 01.01.2002 beseitigt. Der Schmerzensgeldanspruch kann in jedem Fall im Rahmen der Schadenersatzhaftung verlangt werden und wurde vom Gesetzgeber im allgemeinen Schadenersatzrecht, § 253 Abs. 2 BGB, geregelt. Nach der Gesetzesänderung ist das Produkthaftungsgesetz in Produkthaftungsfällen häufiger zur Anwendung gekommen. Für Verbraucher ist die Durchsetzung ihrer Ansprüche mit dem Produkthaftungsgesetz deutlich einfacher. Nach dem Produkthaftungsgesetz bedarf es keines Nachweises eines schuldhaften Handelns des Herstellers (vorsätzliches oder fahrlässiges Handeln). Dies erleichtert im Produkthaftungsfall die Prozessführung.

In der historischen Entwicklung im Rahmen des Vertragsrechts kommt der EG-Verbrauchsgüterrichtlinie erhebliche Bedeutung zu.

Die EG-Verbrauchsgüterrichtlinie hat der deutsche Gesetzgeber zum Anlass genommen, die bereits vor dieser Richtlinie diskutierte Reform des Vertragsrechts umzusetzen.

Mit dem sog. „neuen Schuldrecht“ existiert seit dem 01.01.2002 eine neue Rechtsgrundlage für vertragliche Ansprüche.

Die Gerichte hatten sich im Rahmen von Vertragsverhältnissen offenbar unter verschiedenen Gesichtspunkten vermehrt mit der technischen Dokumentation auseinanderzusetzen.

Den vorläufigen Schlusspunkt in der Rechtsentwicklung setzt die EG-Produktsicherheitsrichtlinie, deren Inkrafttreten in Deutschland in veränderter Form das Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG) nach sich gezogen hat. Die Vorgängerregelung des Produktsicherheitsgesetzes (ProdSiG) – gedacht für die Verbraucherprodukte – hatte in der Praxis deutliche Vollzugsdefizite. Die Zahl der praktischen Anwendungsfälle muss als gering eingestuft werden. Mit anderen Worten: Die durch das Produktsicherheitsrecht intendierte Regelung des nicht gewerblichen Bereiches von Produkten hatte versagt.

Mit Einführung des GPSG ging eine wesentliche Stärkung der Marktüberwachungsbehörden einher. Die ihnen dadurch zugewiesene Position haben die Marktüberwachungsbehörden insofern ausgefüllt, als dass wesentlich mehr Fälle sicherheitsbedenklicher Produkte verfolgt wurden. Dies gilt auch für die Entwicklung in Europa insgesamt, was sich anhand der Fallentwicklung aus den Statistiken des internetgestützten Marktüberwachungssystems RAPEX nachvollziehen lässt.

1.1.4 Zukünftige Entwicklung

Bei der Entwicklung der Ergebnisse der Analyse der Verbraucherrechte in Bezug auf die technische Dokumentation bleibt die bereits jetzt absehbare zukünftige Entwicklung zu beachten. Die europäische Gesetzgebung prägt diese zukünftige Entwicklung. Bereits 2010 tritt die EG-Verordnung Nr. 765/2008 (vom 09.07.2008) in Kraft, mit der in Europa nochmals die Marktüberwachung verstärkt wird.

Erklärtes Ziel des europäischen Gesetzgebers ist es, das Netz der Marktüberwachung dichter zu ziehen und insbesondere an den Grenzen der Gemeinschaft das Eindringen sicherheitstechnisch bedenklicher Produkte zu verhindern. Dies soll u.a. dadurch erfolgen, dass Marktüberwachung und Zollbehörden zusammenarbeiten. In Ziffer 6 der Erwägungsgründe von EG-Verordnung Nr. 765/2008 (vom 09.07.2008) heißt es dazu: „Zur Erreichung eines höheren Grades an Sicherheit bei Verbrauchsgütern sollen die in der Richtlinie 2001/95/EG vorgesehenen Marktüberwachungsmechanismen jedoch in Bezug auf

Produkte, die eine ernste Gefahr darstellen, gemäß den in der vorliegenden Verordnung festgelegten Grundsätzen verstärkt werden.“

Des Weiteren bestehen Überlegungen im Bereich der Verbrauchsgüter für besonders sensible Produkte wie Spielzeug, neben dem System der CE-Kennzeichnung weitere Kontroll- und Überwachungsmöglichkeiten zu schaffen. In diesem Zusammenhang diskutiert die EU-Kommission Modelle, die etwa eine allgemeine sicherheitstechnische Prüfung und Abnahmen von Produkten durch neutrale Organisationen vorsehen. So hat die EU-Kommission die Sinnhaftigkeit eines „Consumer Safety Mark“ prüfen lassen oder die Anbringung von Warnhinweisen bei magnetischen Spielzeugen gefordert.

Darüber hinaus bestehen Überlegungen sowohl die EG-Verbrauchsgüterrichtlinie als auch die EG-Produkthaftungsrichtlinie einer neuerlichen Überprüfung und gegebenenfalls Anpassung zu unterziehen (etwa durch den Vorschlag für eine Richtlinie über Verbraucherrecht (KOM-Dokument 2008/0196). Des Weiteren bestehen intensive Überlegungen zur weiteren Vereinheitlichung der vertragsrechtlichen Grundlagen in Richtung eines „europäischen Vertragsrechts“.

Bereits jetzt lässt sich absehen, dass diese Entwicklungen auch Einfluss auf die Rechte der Verbraucher in Bezug auf die technische Dokumentation haben werden.

2 Spezielle Rechtsgrundlagen

Es ergeben sich unterschiedliche Rechtsgrundlagen aus den beiden Blickwinkeln für die technische Dokumentation: Nutzung des Produkts und Sicherheit im Umgang mit dem Produkt.

Zwischen den Rechtsgrundlagen besteht folgender Zusammenhang: Die fehlende Nutzbarkeit des Produkts führt zu vertragsrechtlichen Ansprüchen. Darüber hinaus sanktioniert das Vertragsrecht auch die Herbeiführung von Schäden beim Vertragspartner. Kommt es aufgrund einer unzulänglichen technischen Dokumentation zu Schäden beim Vertragspartner, besteht auch für diese Schäden ein Ersatzanspruch auf Grundlage des Vertragsrechts.

Wirkt sich die Unzulänglichkeit der technischen Dokumentation dagegen bei Dritten aus, so steht die vertragsrechtliche Grundlage nicht zur Verfügung. Sie sind ausschließlich auf das Produkthaftungsrecht angewiesen, um ihre Schadenersatzansprüche durchzusetzen. Die bloße Beeinträchtigung der Nutzbarkeit führt dagegen noch nicht zu Ansprüchen im Rahmen des Produkthaftungsrechts. Zur Inanspruchnahme des Produkthaftungsrechts bedarf es immer eines bereits entstandenen Schadens. Soweit es dabei zu Körperschäden kommt, droht u.U. auch eine strafrechtliche Konsequenz. Diese richtet sich auf die Verantwortlichen für die unzulängliche technische Dokumentation, die einen Körperschaden verursacht.

Für die Anwendung des Produktsicherheitsrechts genügt bereits die Wahrscheinlichkeit eines drohenden Schadens. Bewusst setzt der Gesetzgeber frühzeitig an, um im Sinne einer Gefahrenprävention tätig zu sein. Sind allerdings bereits Schadensfälle entstanden, so hindert dies die Marktüberwachungsbehörde nicht, im Sinne der Prävention zukünftiger Schäden tätig zu sein.

Ein aufgrund unzulänglicher technischer Dokumentation unsicheres Produkt kann daher Produkthaftungsansprüche nach sich ziehen sowie dazu führen, dass gegen die für die Inverkehrgabe verantwortlichen Unternehmen von Seiten der Marktüberwachungsbehörde Sanktionen verhängt werden. Aus diesen Gesamtzusammenhängen wird deutlich, dass im Grundprinzip den Verbrauchern ein Bündel unterschiedlicher rechtlicher Ansatzpunkte zur Verfügung steht, um kumulativ ihr Interesse an sachgerechter technischer Dokumentation unter dem Gesichtspunkt der Produktnutzbarkeit und der Schadenprävention durchzusetzen.

2.1 Vertragsrecht

Die gesetzlichen Vorschriften bezüglich der Ansprüche der Verbraucher im Vertragsrecht ergeben sich aus dem Ansatz, dass der Gesetzgeber das Abweichen des Vertragspartners von der vertraglich geschuldeten Leistung sanktioniert. Bezogen auf den Erwerb eines Produkts bedeutet „vertraglich geschuldete Leistung“ dabei, ein Produkt zu liefern, welches der vertraglich geschuldeten Beschaffenheit entspricht. Darauf setzt das gesetzliche Mängelgewährleistungsrecht auf.

An dieser Stelle ist darauf hinzuweisen, dass die Vertragsparteien grundsätzlich frei sind, selbst die Folgen beim Abweichen von der vertraglich geschuldeten Beschaffenheit zu regeln. Sie können dabei durchaus von den gesetzlichen Bestimmungen abweichen. In aller Regel handeln Verbraucher Verträge nicht aus.

Typisch für Verbraucherverträge ist die Verwendung allgemeiner Geschäftsbedingungen (Untersuchungen haben erwiesen, dass in 90 Prozent bis 100 Prozent der Verbraucherverträge Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zur Anwendung kommen; vgl. Ulmer in Ulmer, Brandner, Hensen, AGB-Recht, 10. Aufl. 2006, Einleitung Rdnr. 6). Durch das Recht über allgemeine Geschäftsbedingungen (§§ 305 ff. BGB; für den Verbrauchsgüterkauf auch die explizite Vorschrift des § 475 Abs. 1: „Auf eine vor Mitteilung eines Mangels an den Unternehmer getroffene Vereinbarung, die zum Nachteil des Verbrauchers von den §§ 433 bis 435, 437, 439 bis 443 sowie von den Vorschriften dieses Untertitels abweicht, kann der Unternehmer sich nicht berufen.“) wird verhindert, dass über allgemeine Geschäftsbedingungen der Verwender von AGB die gesetzlichen Regelungen zu Lasten der Verbraucher umgeht. Für die weitere Darstellung der vertragsrechtlichen Grundlage darf daher unterstellt werden, dass im Rahmen von Verbraucherverträgen im Wesentlichen die gesetzlichen Bestimmungen zur Anwendung kommen.

In Bezug auf die vertragsrechtlichen Vorgaben an die technische Dokumentation bleibt darauf hinzuweisen, dass etwaige Fälle der Mängelgewährleistung, in denen der Letztverkäufer Ansprüche der Verbraucher zu befriedigen hat, sich in der Beschaffungskette bis hin zum Endhersteller und dessen Zulieferer widerspiegeln.

Der Letztverkäufer hat die Möglichkeit des Regresses. Dabei stehen ihm sowohl das allgemeine Schadenersatzrecht als auch - im Rahmen von Verbraucherverträgen - die besondere Regressmöglichkeit des § 478 BGB zur Verfügung. Nach § 478 BGB kann der Letztverkäufer von seinem unmittelbaren Vertragspartner die Erstattung aller Kosten verlangen, die ihm infolge der Befriedigung der Mängelgewährleistungsansprüche des Verbrauchers entstanden sind.

Die Rechte der Verbraucher setzen sich auf diese Weise in der Lieferkette als Rechte der an der Lieferkette beteiligten Unternehmen fort.

Auch kann der Hersteller selbst aufgrund der zwischen ihm und dem Zulieferer abgeschlossenen Verträge den Zulieferer in Regress nehmen. Bezogen auf die technische Dokumentation können sich auf diese Weise Fehler in der technischen Dokumentation auch im Verhältnis des Herstellers zu Zulieferern für die technische Dokumentation auswirken. Hat der Hersteller die Erstellung der Betriebsanleitung an einen „Dienstleister“ in der technischen Dokumentation vergeben, so würde er diesen in Anspruch nehmen können, wenn aufgrund einer fehlerhaften Beschreibung der Funktion des Gerätes beim Hersteller Mängelgewährleistungsansprüche auflaufen. Diese Regressmöglichkeit würde im Übrigen auch zur Verfügung stehen, wenn und soweit der Hersteller im Produkthaftungsfall vom Nutzer wegen einer unzulänglichen technischen Dokumentation aufgrund dadurch verursachter Schäden in Anspruch genommen wird.

An dieser Stelle bleibt darauf hinzuweisen, dass der Regress in der Lieferkette nur eine mögliche Regelungsoption für den Gesetzgeber darstellt.

In den Mitgliedsstaaten der Europäischen Gemeinschaft kommt vor allen Dingen Frankreich und in den Benelux-Staaten auch das Modell der sogenannten „Action directe“ zur Anwendung.

Diesem Modell liegt die Überlegung zugrunde, dass dem Produkt bereits zum Zeitpunkt des ersten Weiterverkaufs ein Fehler anhaftet (z.B. eine fehlerhafte Bedienungsanweisung) und sich daraus Mängelgewährleistungsansprüche ergeben, die jede der am Weiterverkauf beteiligten Personen „übernimmt“. Dieses Modell des „Weiterreichens“ von Gewährleistungsansprüchen führt schließlich dazu, dass Verbraucher auf Grundlage des Vertragsrechts bei einer „Action directe“ unmittelbar Ansprüche gegen den Hersteller geltend machen können. Es bleibt abzuwarten, inwiefern dieses Regelungsmodell im Bestreben nach einem „Europäischen Vertragsrecht“ sich möglicherweise auch in Deutschland durchsetzt.

Bei der Darstellung der vertragsrechtlichen Grundlage ist zunächst einmal zu erläutern, welche Regelungen sich im Gesetz zur Festlegung der „vertraglich geschuldeten Beschaffenheit“ finden, die den gedanklichen Ausgangspunkt für die Rechte der Verbraucher bildet.

2.1.1 Ansatz: Vertraglich geschuldete Beschaffenheit

§ 433 Abs.1 S. 2 BGB verpflichtet den Verkäufer dazu, ein vertragsgemäßes Produkt zu liefern, d.h. ein Produkt, welches der vertraglich geschuldeten Beschaffenheit für dieses Produkt entspricht.

Basierend auf den Vorgaben der EG-Verbrauchsgüterrichtlinie hat der Gesetzgeber in § 434 BGB verschiedene Ansätze zur Bestimmung der vertraglich geschuldeten Beschaffenheit geregelt. Es gilt, diese gesetzlichen Überlegungen daraufhin zu untersuchen, welche Folgerungen sich aus diesen Vorgaben für die technische Dokumentation ergeben.

Die maßgebliche Überlegung für den Zusammenhang zwischen der technischen Dokumentation und der vertraglich geschuldeten Beschaffenheit ist dabei, dass es sich bei der technischen Dokumentation um einen Produktbestandteil handelt.

Dies bedeutet: Aus der vertraglich geschuldeten Beschaffenheit für das Produkt wird sich auch eine entsprechende Beschaffenheit für die technische Dokumentation ableiten. Entspricht die technische Dokumentation diesen Vorgaben nicht, so würden dadurch die im Gesetz vorgesehenen Folgen bei einem Abweichen von der vertraglich geschuldeten Beschaffenheit ausgelöst, die zusammenfassend als „Mängelgewährleistungsrechte“ bezeichnet werden.

2.1.1.1 Explizite vertragliche Vereinbarung

Die vertraglich geschuldete Beschaffenheit kann sich aus expliziten vertraglichen Regelungen ergeben. Demzufolge ließe sich auch die Beschaffenheit der technischen Dokumentation in einem Vertrag ausdrücklich regeln, z.B. um zu vereinbaren, dass eine Bedienungsanleitung in gedruckter Form in deutscher Sprache mit dem Produkt auszuliefern ist.

In der Praxis fehlt es jedoch in aller Regel an derartigen Vereinbarungen. Allenfalls sind Hinweise auf das Vorhandensein einer Anleitung zu finden oder auch Andeutungen in Bezug auf die Sprachfassung („deutschsprachige Anleitung“).

Das Fehlen ausdrücklicher Regelungen in Bezug auf die Beschaffenheit der technischen Dokumentation hängt offenbar damit zusammen, dass zwischen Verbrauchern und den Unternehmen keine Verträge ausgehandelt werden, sondern die Verträge unter Verwendung allgemeiner Geschäftsbedingungen zustande kommen (siehe oben). Wie sich aus einer Analyse von AGB in typischen Branchen für Verbraucherprodukte ergibt, fehlt es in den AGB ebenfalls an Regelungen in Bezug auf die technische Dokumentation.

Festzuhalten bleibt daher: In der Praxis der Verbraucherverträge spielen explizite Vertragsvereinbarungen im Hinblick auf die technische Dokumentation keine Rolle.

2.1.1.2 Vertraglich vorausgesetzter Zweck

Kaufverträge werden nicht nur dazu abgeschlossen, objektiv gebrauchstaugliche Produkte zu erwerben. Es kommt vielmehr darauf an, dass der Käufer durch den Erwerb in seinen Bedürfnissen zufrieden gestellt wird. Es gilt also von der rechtlichen Seite her zu berücksichtigen, dass nur dann von einem ordnungsgemäß erfüllten Kaufvertrag ausgegangen werden kann, wenn der Käufer ein Produkt erhält, was nicht nur objektiv, sondern auch nach seinen Vorstellungen als geeignet erscheint (vgl. zum subjektiven und objektiven Fehlerbegriff zusammenfassend H.-P. Westermann in Münchner Kommentar BGB, Band 3, 5. Aufl. 2008, § 434 Rdnr. 5, 8 und 9).

Diese „subjektive“ Seite des Kaufes könnte der Käufer theoretisch in den Kaufvertragsverhandlungen durch Vereinbarung einer entsprechenden Beschaffenheit regeln.

Für gewöhnlich unterbleibt dies jedoch, insbesondere in der Situation der Verbraucherverträge, da, wie bereits dargestellt, hier ein echtes Verhandeln des Kaufvertrages nicht stattfindet. Der subjektiven Seite eines Kaufvertrages trägt der Gesetzgeber wie folgt Rechnung:

Nach § 434 Abs. 1, S. 2 Nr. 1 BGB gilt eine Kaufsache auch dann als fehlerhaft, wenn sie nicht geeignet sein sollte, den vertraglich vorausgesetzten Zweck zu erfüllen („sich nicht für die vertraglich vorausgesetzte Verwendung eignet“).

Der vertraglich vorausgesetzte Zweck muss dabei bereits bei Abschluss des Kaufvertrages zum Ausdruck kommen. Dazu bedarf es keiner gesonderten Vereinbarung; schlüssiges Handeln soll bereits genügen (vgl. H.-P. Westermann in Münchner Kommentar BGB, Band 3, 5. Aufl. 2008, § 434 Rdnr. 14; Weidenkaff in Palandt, BGB, 69. Aufl. 2010, § 434 Rdnr. 21).

In Bezug auf die technische Dokumentation kommt dem Tatbestand „vertraglich vorausgesetzter Zweck“ eine hohe Bedeutung zu.

Dazu bleibt folgende Überlegung anzustellen: Der Käufer beabsichtigt in jedem Fall bei dem Erwerb des Produkts, dieses in all seinen Anwendungsmöglichkeiten zu nutzen. Bedarf es zur Nutzung dieser Anwendungsmöglichkeiten Informationen über Funktionsweise und Gebrauch des Produkts, so hat der Verkäufer diese Informationen zur Verfügung zu stellen. Ansonsten wäre der Käufer nicht in der Lage, das Produkt zu dem vertraglich vorausgesetzten Zweck, nämlich die Nutzung aller Produktfunktionalitäten, zu nutzen.

Ein Beispiel aus der Rechtsprechung (OLG München, Urteil vom 09.03.2006, Az. 6 U 4082/05): Der Verbraucher erwirbt einen Whirlpool. Einige Zeit nach Beginn der Nutzung ist das Whirlpool-Wasser durch Partikel verunreinigt. Die Partikel sind durch einen so genannten Biofilm entstanden, der sich in den Zuführungsleitungen gebildet hat. Zur Vermeidung der Bildung eines Biofilms hätten die Zuleitungen gereinigt werden müssen. Ein entsprechender Hinweis auf die Reinigung fand sich in der Bedienungsanleitung jedoch nicht. Das Gericht argumentierte an dieser Stelle: Vertraglich vorausgesetzter Zweck des Erwerbes eines Whirlpools sei es, diesen auf lange Sicht zu nutzen. Eine Nutzung für einen langen Zeitraum werde aber vereitelt, wenn der Erwerber nicht die erforderlichen Informationen über die Wartung und insbesondere die Reinigung des Whirlpools hätte. Der Whirlpool sei daher mangelhaft, da die Bedienungsanleitung nicht die entsprechenden Informationen zur regelmäßigen Reinigung der Zuleitungen zwecks Vermeidung der Bildung eines Biofilms enthielt.

2.1.1.3 Übliche Beschaffenheit

Das zu erwerbende Produkt hat auch ohne besondere vertragliche Vereinbarung grundsätzlich die Beschaffenheit aufzuweisen, die vergleichbare Produkte haben (§ 434 Abs. 1 S. 2 Nr. 2).

Mit anderen Worten: Der Käufer hat Anspruch auf ein Produkt, welches dem allgemeinen Standard entspricht.

Will der Verkäufer insbesondere den allgemeinen Standard unterschreiten, so müsste er dazu mit dem Käufer eine gesonderte Vereinbarung treffen.

Die „übliche Beschaffenheit“ hat der Gesetzgeber nicht im Einzelnen definiert. Sie ergibt sich aus Branchenstandards und insbesondere technischen Normen. An dieser Stelle besteht auch eine Verbindung zu den Vorgaben aus dem Produktsicherheitsrecht. Es entspricht der üblichen Beschaffenheit, dass ein Produkt die öffentlich-rechtlichen Vorgaben des Produktsicherheitsrechts einhält. Vergleichsmaßstab sind dabei Produkte für den gleichen Verwendungszweck und in derselben Preisklasse (vgl. H.-P. Westermann in Münchner Kommentar BGB, Band 3, 5. Aufl. 2008, § 434 Rdnr. 19).

In diesem Zusammenhang kann auch angenommen werden, dass Produkten, die erklärungsbedürftig sind, eine entsprechende Produktinformation und insbesondere Bedienungsanleitung beigegeben wird (vgl. Faust in Bamberger/Roth, BGB, Bd. 1, 2. Aufl. 2007, § 434 Rdnr. 96 m.w.N.).

Des Weiteren ist in diesem Zusammenhang auf die DIN EN 62079 zu verweisen. In dieser technischen Norm wird für alle Arten von Produkten beschrieben, wie nach allgemeinem Stand die technische Dokumentation aufzubauen ist. Erörtert werden hier unter anderem auch Darbietungsformen. Daraus lässt sich schlussfolgern: Hält eine technische Dokumentation die Vorgaben der DIN EN 62079 nicht ein, so entspricht sie nicht der üblichen Beschaffenheit. Im Weiteren führt dies dazu, dass auch ein Produkt nicht der üblichen Beschaffenheit entspricht und so ein Sachmangel vorliegt.

2.1.1.4 Beschaffenheit entsprechend öffentlicher Äußerungen des Verkäufers

Im Zuge der Umsetzung der EG-Verbrauchsgüterrichtlinie hat der Gesetzgeber mit § 434 Abs. 2 BGB eine Regelung eingeführt, die es sanktioniert, wenn das Produkt nicht den in Bezug auf das Produkt abgegebenen öffentlichen Äußerungen entspricht. Zusammengefasst bedeutet dies eine „Haftung für die Werbung“.

In Bezug auf die technische Dokumentation ist diese Vorschrift in zweierlei Hinsicht von Bedeutung: Zum einen muss die technische Dokumentation der Beschaffenheit entsprechen, wie sie in Bezug auf die technische Dokumentation nach den öffentlichen Äußerungen erwartet werden darf. Zum anderen stellt die technische Dokumentation selbst eine solche öffentliche Äußerung dar. Im Einzelnen:

Der Begriff der öffentlichen Äußerung wird vom Gesetzgeber bewusst weit gefasst und nicht eingegrenzt auf werbliche Äußerungen (im Gesetzestext heißt es: „öffentliche Äußerungen insbesondere in der Werbung oder bei der Kennzeichnung“).

Wesentlich ist, dass die öffentliche Äußerung im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss bestehen muss und eine konkrete Aussage enthält; reine „Imagewerbung“ würde den Tatbestand einer öffentlichen Äußerung nicht erfüllen (vgl. H.-P. Westermann in Münchner Kommentar BGB, Band 3, 5. Aufl. 2008, § 434 Rdnr. 22).

Es kommt im Weiteren auch nicht darauf an, ob die öffentliche Äußerung durch den Vertragspartner selbst vorgenommen wurde. Die Händler haften für die öffentlichen Äußerungen der Hersteller (es sei denn, die in der Praxis äußerst seltenen Ausnahmetatbestände würden eingreifen; der Verkäufer hat diese Ausnahmetatbestände zu beweisen).

In Bezug auf die technische Dokumentation sind verschiedene Ansätze in Bezug auf die „öffentlichen Äußerungen“ denkbar. So könnte ein Produkt beispielsweise mit Attributen, wie „leichte Bedienbarkeit“, „für den Laien geeignet“ oder „besonders benutzerfreundlich“, beworben werden.

Ein Beispiel findet sich dazu in der Rechtsprechung (angelehnt an BGH, Urteil vom 13.06.2007, Az.: VIII ZR 236/06): Ein Bausatz für eine Solarheizung wurde herstellereitig als „für den Laien geeignet“ beworben. Tatsächlich war dieser Bausatz jedoch mit einer Anleitung versehen, die im Wesentlichen nur aus technischen Zeichnungen bestand.

Mit dieser Art von Vorgabe hätte ein ausgebildeter Heizungstechniker die Anlage ohne weiteres errichten können. Für den Laien war diese Anleitung jedoch vollkommen ungeeignet. Eine mangelhafte Lieferung lag vor.

Ein weiteres Beispiel wäre in Bezug auf die Sprache der technischen Dokumentation denkbar. Bewirbt etwa der Hersteller eines Softwareprogramms dieses mit dem Hinweis auf eine deutschsprachige Benutzerführung, so kann der Verbraucher aus dieser werblichen Äußerung ableiten, dass auch das Softwarehandbuch in deutscher Sprache vorliegt. Begnügt sich der Softwarehersteller an dieser Stelle damit, deutschsprachige Onlinehilfen zu formulieren, so ergibt sich ein Sachmangel in Bezug auf die Software.

Die technische Dokumentation als solche stellt ebenfalls eine öffentliche Äußerung dar. Sie richtet sich an eine unbestimmte Zahl von Lesern und stellt keine individuelle Auskunft des Verkäufers dar.

Spielt die technische Dokumentation schon im Rahmen der Verkaufsanbahnung eine Rolle, so kann der Verbraucher aus dem Inhalt der Dokumentation konkrete Beschaffensvereinbarungen ableiten. Insbesondere im Bereich Produkte der Haustechnik (Heizungsanlagen, Whirlpools, Garagentore und Ähnliches), oder technischen Großgeräten, wie Fitnessgeräte oder Herde, entsteht häufig die Situation, dass Verkaufsgespräche auch anhand der technischen Dokumentation geführt werden. So könnte der Verkäufer die Bedienbarkeit des Gerätes anhand der technischen Dokumentation erläutern. Entspricht der Auslieferungszustand dann nicht dem Zustand, wie ihn die technische Dokumentation beim Verkaufsgespräch ausgewiesen hat, liegt ein Sachmangel vor.

Die Rechtsprechung hat diese Konstellation in Bezug auf Kraftstoffverbrauchsangaben für Pkw erörtert (siehe dazu die Urteilsübersicht). Die dabei überwiegende Auffassung bejaht das Vorliegen eines Sachmangels, wenn der tatsächliche Verbrauch des Fahrzeugs nicht dem in der technischen Dokumentation angegebenen Durchschnittsverbrauch entspricht. Die bisher vereinzelt vertretene Gegenauffassung verneint einen Sachmangel mit dem Argument, es sei allgemein bekannt, dass es sich bei der Verbrauchsangabe lediglich um einen theoretischen Wert handle und dieser Wert nur dazu diene, verschiedene Fahrzeugtypen untereinander vergleichen zu können. Eine konkrete Beschaffensangabe in Bezug auf das erworbene Fahrzeug ließe sich dabei nicht ableiten.

2.1.1.5 Montageanleitung (IKEA-Klausel)

Mit Umsetzung der EG-Verbrauchsgüterrichtlinie hat der deutsche Gesetzgeber die sog. IKEA-Klausel in § 434 Abs. 2 BGB aufgenommen. Bei Produkten, die aus einem Bausatz bestehen, kann sich die Mangelhaftigkeit nicht nur aus der Beschaffenheit der Bausatzteile, sondern auch aus der dem Bausatz beigelegten technischen Dokumentation in Form einer „Montageanleitung“ ergeben.

Teile der Rechtsliteratur vertreten in diesem Zusammenhang die Auffassung, diese Vorschrift analog auch auf Bedienungsanleitungen anwenden zu wollen (zusammenfassend und zutreffend ablehnend Faust in Bamberger/Roth, BGB, Bd. 1, 2. Aufl. 2007, § 434 Rdnr. 96 m.w.N.). Die analoge Anwendung würde sich über den eindeutigen Wortlaut der Vorschrift hinwegsetzen. Zudem bedarf es keiner analogen Anwendung, da - wie bereits ausgeführt - die Bedienungsanleitungen schon von den allgemeinen Regelungen erfasst und ausführlich behandelt werden.

Die Montageanleitung nach § 434 Abs. 2 BGB ist erforderlich, wenn das Produkt zum Zusammenbau bestimmt ist. Erfasst werden damit alle denkbaren Formen von „Bausätzen“, wie sie sich typischerweise im Verbrauchsgüterbereich, etwa bei Möbeln, Modelbausätzen oder Spielzeug, finden.

Der Gesetzgeber verzichtet im Weiteren darauf, Vorgaben zum Inhalt einer Montageanleitung zu machen und einen Maßstab zu formulieren, nach welchem beurteilt werden könnte, ob eine ausreichende Montageanleitung beigegeben wurde.

Es sind derzeit auch keine allgemeinen Standards vorhanden, die speziell das Thema der Montageanleitung behandeln. Auch die EG-Maschinenrichtlinie 2006/42 erfordert in Anhang IV die Beigabe einer Montageanleitung, ohne dass im Einzelnen durch diejenigen technischen Normen, die diese Richtlinie im Detail konkretisieren, Vorgaben gemacht würden. Es dürfte in diesem Zusammenhang allgemein auf Rechtsgrundsätze, etwa im Rahmen der Produkthaftung (Instruktionsverantwortung), zurückgegriffen werden können. Gerichtsentscheidungen, die sich explizit mit dem Thema der Montageanleitung im Verbraucherbereich auseinandersetzen, liegen derzeit noch nicht vor.

Zusammengefasst soll die Montageanleitung den ganz überwiegenden Teil der Käufer in die Lage versetzen, die Montage fehlerfrei durchzuführen; gelingt dies in 10 Prozent bis 15 Prozent der Fälle nicht, soll die Montageanleitung mangelhaft sein (so Faust in Bamberger/Roth, BGB, Bd. 1, 2. Aufl. 2007, § 434 Rdnr. 97 unter Bezugnahme auf das UWG).

2.1.2 Rechtsfolgen

Die Rechtsfolgen der Abweichung des verkauften Produkts von der vertraglich geschuldeten Beschaffenheit sind in § 437 BGB aufgezählt und gesetzlich definiert.

Die Vertragsparteien sind indes frei, individuell davon abzuweichen und die Rechtsfolgen im Vertrag selbst zu definieren. Wie bereits angesprochen, kommt es jedoch bei Verbraucherverträgen typischerweise nicht zu einem Aushandeln des Vertrages. Das Recht der allgemeinen Geschäftsbedingungen verwehrt es den Verkäufer, von den gesetzlichen Mängelgewährleistungsrechten entscheidend abzuweichen. Daher lässt sich auf Vertragsebene zur Beschreibung der Rechte der Verbraucher in Bezug auf die technische Dokumentation auf die gesetzlichen Regelungsmodelle zurückgreifen.

Nacherfüllungsanspruch

In erster Linie richten sich die Ansprüche im Falle eines Abweichens von der vertraglich geschuldeten Beschaffenheit auf die Nacherfüllung, wobei gesetzlich (§ 439 BGB) zwei Wege der Nacherfüllung möglich sind:

Die Beseitigung der Abweichung von der vertraglich geschuldeten Beschaffenheit mittels einer Nachbesserung oder die Lieferung eines Produkts, welches der vertraglich geschuldeten Beschaffenheit entspricht. Erst wenn die Nacherfüllung fehlschlägt (grundsätzlich zweimalige Nacherfüllung; § 440 S. 2 BGB), sich der Verkäufer der Nacherfüllung verweigert oder aber der Vertragspartner die Nacherfüllung nicht zulassen muss, stehen dem Käufer die weiteren, im Gesetz bestimmten Mängelgewährleistungsrechte zu.

Das Gesetz billigt dem Käufer eine Ablehnung von Nacherfüllungsversuchen des Verkäufers zu, wenn die Vornahme dieser Nachbesserungsversuche den Käufer unzumutbar belastet (§ 440 S. 1 BGB).

Derartige Situationen finden sich häufig in den Fällen, in denen die Vornahme der Nachbesserung zu Terminverzögerungen führt, die wiederum den Käufer selbst vertragsbrüchig werden lässt (so die Gesetzesbegründung BT-Drucksache 14/6040, S. 140). Bei Verbrauchern wird sich diese Situation in der Regel nicht finden.

Bei Verbrauchern scheint es nur denkbar, dass das Produkt unter solchen schwerwiegenden Mängeln leidet, dass kein Vertrauen in die Nachbesserung gesetzt werden kann und von daher eine Ablehnung der Nachbesserung erfolgt. Die Rechtsprechung hat dies durchaus anerkannt; besteht begründeter Weise kein Vertrauen in die Fähigkeiten des Verkäufers, durch die Nachbesserung die Mängel zu beseitigen, so kann dies dazu berechtigen, die Nachbesserung abzulehnen (vgl. OLG Hamm, Urteil vom 26.02.2008, Az.: 28 U 135/07 unter Hinweis auf die Rechtsprechung zum sogenannten Montagsauto m.w.N.).

In der Praxis wird es jedoch für den Verbraucher häufig schwierig sein, zu beurteilen, ob es sich um einen schwerwiegenden Mangel handelt. Realistischer erscheint es vielmehr, dass der Verbraucher den Mangel häufig erst bemerkt, wenn es zum Produktausfall oder sogar zur Entstehung eines Mangelfolgeschadens gekommen ist.

Handelt es sich dann um einen schwerwiegenden Schaden, so dürfte auch dieser Grund genug sein, eine Nachbesserung abzulehnen.

In Bezug auf Mängel der technischen Dokumentation wird sich durch die Übermittlung einer korrekten Dokumentation der Mangel häufig beseitigen lassen.

Eine andere Situation ergibt sich dagegen in den Fällen, in denen das Produkt nicht identisch mit den Produkteigenschaften ist, die in der technischen Dokumentation enthalten sind.

Hier wird es in aller Regel nicht möglich sein, eine Nachbesserung vorzunehmen. Im Rahmen der Nacherfüllung bleibt hier nur der Weg der Nachlieferung, die jedoch z.B. in dem Fall „Pkw“ mit einem nicht der Beschreibung entsprechendem Benzin-Kraftstoffverbrauch ebenfalls ausgeschlossen sein dürfte.

In Bezug auf die beiden Alternativen der Nacherfüllung steht dem Verbraucher ein Wahlrecht zu. Aufgrund einer nicht der geschuldeten Beschaffenheit entsprechenden Anleitung könnte daher der Verbraucher auch die Nacherfüllung durch Nachlieferung verlangen. Allerdings setzt der Gesetzgeber hier Grenzen. Die Nacherfüllung durch Nachlieferung kann dann nicht verlangt werden, wenn durch die Nachbesserung mit einem entsprechend geringerem Aufwand die Mangelfreiheit des Produkts erreicht werden kann (§ 439 Abs. 2 BGB).

Ein Fehlen der technischen Dokumentation dürfte daher in aller Regel zur Nacherfüllung durch Nachbesserung in Form der Bereitstellung einer mangelfreien technischen Dokumentation führen.

Minderungsanspruch

Bei der Mängelgewährleistung ist der Verkäufer berechtigt, den Kaufpreis im Verhältnis der Beeinträchtigung des Wertes des erworbenen Produkts durch den Mangel herabzusetzen.

In Bezug auf eine falsche oder fehlende Anleitung bzw. technische Dokumentation dürfte dieses Mängelgewährleistungsrecht weitgehend leer laufen.

Die tatsächliche Folge einer falschen oder fehlenden technischen Dokumentation ist die Nichtbedienbarkeit des erworbenen Produkts. Diese soll ausgeglichen bzw. beseitigt werden. Der Verbraucher wird daher in aller Regel kein Interesse daran haben, gegen Zahlung eines geringeren Kaufpreises mit einer eingeschränkten Bedienbarkeit des Produkts vorlieb zu nehmen. Im Übrigen dürfte eine angemessene Minderung nur schwierig zu beziffern sein.

Rücktrittsrecht

Dem Gesetz nach kann der Käufer vom Vertrag zurücktreten, wenn Mängel vorliegen, die als wesentlich bezeichnet werden müssen (§§ 440, 323, 326 BGB).

Das Kriterium der Wesentlichkeit definiert das Gesetz nicht. In der Rechtsprechung bildet sich dabei eine Art „Faustformel“ heraus, wonach ein wesentlicher Mangel dann vorliegt, wenn die Mangelbeseitigungskosten mehr als 10 Prozent des Kaufpreises ausmachen würden (vgl. Weidenkaff in Palandt, BGB, 69. Aufl. 2010, § 437 Rdnr. 23). Ein weiterer Fall der wesentlichen Mängel liegt vor, wenn die Gebrauchstauglichkeit des Produkts durch den Mangel aufgehoben wird (so BGH, Urteil vom 08.10.2008, Az.: XII ZR 15/07).

In Bezug auf die technische Dokumentation lässt sich vor diesem Hintergrund feststellen, dass mit dem Argument der Mangelbeseitigungskosten in der Praxis kaum ein Rücktritt als berechtigt erscheinen wird. Die Mangelbeseitigung, d.h. die Nachlieferung oder Nachbesserung, dürfte sich in aller Regel mit geringem Aufwand realisieren lassen, da die technische Dokumentation häufig bei Verbraucherprodukten einen nur geringen Anteil am Wert des Gesamtprodukts ausmacht.

Dahingegen dürfte die Aufhebung der Gebrauchstauglichkeit durchaus gegeben sein.

Diese Fälle sind etwa denkbar, wenn eine fehlerhafte Übersetzung vorliegt und es dem Verkäufer nicht gelingt, eine korrekt übersetzte Fassung der Bedienungsanleitung zur Verfügung zu stellen (vgl. Urteil LG Münster vom 15.10.2008, Az.: 4 O 328/06 - nicht veröffentlicht - für den Fall der Anleitung zu einem Medizinprodukt) .

Schadenersatz

Es sind zwei Fälle des Schadenersatzanspruches zu unterscheiden: Zum einen der Schadenersatz wegen Nichterfüllung und zum anderen der Schadenersatz für sog. Mangelfolgeschäden.

Der Schadenersatz wegen Nichterfüllung steht dann zur Verfügung, wenn aufgrund Rücktritts vom Kaufvertrag dieser endgültig scheitert. Der Käufer kann dann bezifferbare Folgen, wie den entgangenen Gewinn aus dem möglichen Weiterverkauf des erworbenen Produkts, geltend machen.

Ein Schadenersatz wegen Nichterfüllung dürfte im Verbraucherbereich nur selten eindeutig gegeben sein. Die fehlende Nutzungsmöglichkeit im privaten Bereich stellt nicht in jedem Fall eine schadenersatzfähige Vermögensposition dar. Nach Auffassung des BGH (Urteil vom 09.07.1986, GSZ 1/86) ist die Erstattungsfähigkeit nur gegeben bei Gütern, deren Verfügbarkeit für die „eigenwirtschaftliche Lebenshaltung“ von zentraler Bedeutung sind. Als derartige Güter benennt die Rechtsprechung die Kücheneinrichtung, Geräte der Haushaltselektronik aber auch Fernseher und einen Laptop (Nachweise bei Grüneberg in Palandt, BGB, 69. Aufl. 2010, § 249 Rdnr. 49). Es lässt sich daher festhalten, dass ein Schadensersatzanspruch wegen Nichterfüllung aufgrund Rücktritts des Verbrauchers wegen Mängel in der technischen Dokumentation nicht als ausgeschlossen gelten kann, jedoch Sache des Einzelfalls ist.

Der Schadenersatz wegen Mangelfolgeschadens betrifft die Fälle, in denen der Mangel zu einem Sach-, Körper- oder Vermögensschaden führt.

Bezogen auf die technische Dokumentation betrifft dies all die Fälle, in denen es aufgrund einer unzureichenden technischen Dokumentation zur Fehlbedienung oder zum Versagen des erworbenen Produkts kommt und infolgedessen Schäden entstehen.

Zu denken wäre etwa an den Ersatz eines Brandschadens, wenn aufgrund einer falschen, auf dem Feuerlöscher abgebildeten, Bedienungsanleitung der Löschversuch fehlschlägt. Zu denken wäre etwa auch an den Ersatz eines Sachschadens, wenn eine am Haus anzubringende Parabolantenne herabstürzt, weil die dieser Antenne beigegebenen Hinweise zur sicheren Montage an der Fassade fehlerhaft sind (z.B. weil die angegebenen Dübellängen nicht für eine sichere Montage ausreichen).

Ein weiteres Beispiel für einen Mangelfolgeschaden ist der „Rohrreinigungsmittelfall“ (nach OLG Oldenburg, Urteil vom 24.05.1996, Az.: 6 U 31/96). Die Käuferin eines Rohrreinigungsmittels erleidet hier Verätzungen, weil die Flasche mit dem Rohrreinigungsmittel aufgrund hereintropfenden Wassers explodiert und sich das Gemisch aus Wasser und Rohrreinigungsmittel auf der Haut der Käuferin verteilt. In den Warnhinweisen war nicht herausgestellt worden, dass darauf zu achten sei, dass kein Wasser in die Flasche hereintropft, da ansonsten ein explosionsfähiges Gemisch entstehen könne.

Die Fälle von Mangelfolgeschäden werden häufig deckungsgleich sein mit den Fällen, in denen auch nach den Grundsätzen der Produkthaftung Schadenersatz verlangt werden könnte. Nach dem sogenannten Kumulationsprinzip schließen sich beide Anspruchsgrundlagen nicht gegenseitig aus, sondern können – bei Vorliegen der erforderlichen Voraussetzungen – zugleich geltend gemacht werden (vgl. Wagner in Münchner Kommentar BGB, Band 5, 5. Aufl. 2009, § 823 Rdnr. 594).

2.1.2.1 Verjährung

Für die Ansprüche aus Mängelgewährleistung gilt die sog. „kurze“ Verjährung des Kaufrechts. Diese beträgt zwei Jahre ab Lieferung des Kaufgegenstandes (§ 438 Abs. 1 BGB).

Eine Verlängerung der Gewährleistungsfrist kommt nur in besonderen Fällen, etwa bei Bauwerken, oder im Fall arglistigen Handelns des Verkäufers in Betracht.

Die Verjährungsfrist der Mängelgewährleistung erfasst nach bisher überwiegender Rechtsauffassung auch die Schadenersatzansprüche aus Mangelfolgeschäden (vgl. H.-P. Westermann in MünchKommBGB, Band 3, 5. Aufl. 2008, § 438 Rdnr. 9).

2.1.3 Garantien

Mit der Umsetzung der EG-Verbrauchsgüterrichtlinie hat der Gesetzgeber auch erstmals die sog. „Garantien“ geregelt. Unter einer Garantie sind Zusagen des Händlers oder des Herstellers zu verstehen, die über das gesetzliche Mängelgewährleistungsrecht hinausgehen.

In § 477 BGB finden sich Vorgaben zu den sog. Verbrauchergarantien. Es handelt sich dabei im Wesentlichen um Vorgaben struktureller Art, die es dem Verbraucher ermöglichen sollen, umfassend und hinreichend deutlich den Gehalt der Garantieerklärung aufzunehmen. Dazu gehört insbesondere, dass die Garantieerklärung herauszustellen hat, an welcher Stelle tatsächlich über das gesetzliche Mängelgewährleistungsrecht hinaus dem Verbraucher Rechte eingeräumt werden.

Es ist denkbar, dass in Bezug auf die technische Dokumentation der Hersteller bzw. der Händler eine Garantieerklärung abgeben. Praktisch sind jedoch keine Konstellationen vorstellbar, in denen es sich anbieten würde, über die im Rahmen der gesetzlichen Mängelgewährleistung bereits bestehenden Anforderungen an die technische Dokumentation hinauszugehen und dem Verbraucher besondere Rechte zu gewähren. Der vom Gesetzgeber durch § 444 BGB angesprochene Fall der Garantie ist die Haltbarkeitsgarantie; die Haltbarkeit einer technischen Dokumentation dürfte jedoch im Verbraucherbereich nur von untergeordneter Bedeutung sein.

Es bleibt noch darauf hinzuweisen, dass in der technischen Dokumentation häufig Garantieerklärungen mit aufgenommen sind und daher die Verfasser von technischen Dokumentationen für die Verbraucher auch über Kenntnisse im Hinblick auf die gesetzlichen Anforderungen an die Verbrauchergarantie verfügen sollten.

2.1.4 Beratungsverantwortung

Im Rahmen der sog. vertraglichen Nebenpflichten ist der Verkäufer grundsätzlich gehalten, den Käufer umfassend zu informieren und in Bezug auf den Kaufgegenstand zu beraten (vgl. z.B. Grüneberg/Sutschet in Bamberger/Roth, BGB, Bd. 1, 2. Aufl. 2007, § 241 Rdnr. 82 m.w.N.). Kommt der Verkäufer dieser Verpflichtung nicht nach, so hat er Schadenersatz zu leisten.

Beratungsverpflichtungen bestehen unabhängig davon, ob es sich bei dem Käufer um einen Verbraucher oder um einen gewerblichen Kunden handelt.

Entscheidend wird darauf abgestellt, ob zwischen Käufer und Verkäufer eine Art Know-How-Gefälle besteht und sich wegen Umfangs dieses Gefälles die Notwendigkeit zur Aufklärung und Beratung ergibt. Es liegt auf der Hand, dass insbesondere gegenüber Verbrauchern ein solches Know-How-Gefälle häufig anzutreffen sein wird.

Bezogen auf die technische Dokumentation bedeutet dies, dass in der Regel für sich genommen keine Beratung in Bezug auf die technische Dokumentation erforderlich ist. Andererseits ist die technische Dokumentation Träger und Medium für die seitens des Verkäufers erforderliche Beratung.

Erwirbt der Verbraucher beispielsweise eine Heizungsanlage für das von ihm betriebene Gewächshaus, welches er für sein Hobby „Orchideenzucht“ benötigt, so muss er umfassend über die Bedienung dieser Heizung in Kenntnis gesetzt werden. Insbesondere bedarf es eines Hinweises in Bezug auf die Funktionsweise des Frostschutzes.

Bei dem erworbenen Modell könnte es sich so verhalten, dass die serienmäßig eingestellte Frostschutzfunktion außer Funktion gesetzt wird, wenn Einstellungen an den Heizparametern vorgenommen werden. Findet sich ein entsprechender Hinweis weder in begleitenden Hinweisen des Verkäufers, etwa während der Einführung in die Bedienung, oder in der Bedienungsanleitung, gilt die Beratungsverantwortung als nicht wahrgenommen. Kommt es zu Frostschäden an den Pflanzen, kann der Verbraucher Schadenersatz für die zerstörten Pflanzen verlangen.

In der Praxis dürfte es häufig zu Deckungsgleichzeit zwischen der Haftung wegen Verletzung des Beratungsverschuldens und Mängelgewährleistungsansprüchen kommen. Dies betrifft insbesondere die Fälle der Mangelfolgeschäden.

2.2 Produkthaftungsrecht

Das Produkthaftungsrecht betrifft vornehmlich Fälle, in denen es durch fehlerhafte Produkte zu Schäden kommt und zwischen dem Geschädigten und dem Schädiger keine vertraglichen Beziehungen bestehen. Für diese Produkthaftung bestehen in Deutschland zwei Anspruchsgrundlagen: § 823 BGB und das Produkthaftungsgesetz (im Folgenden ProdHaftG).

Die Produkthaftung auf Grundlage von § 823 BGB wurde durch die Rechtsprechung, ausgehend von dem Gedanken der Verkehrssicherungspflicht, entwickelt (grundlegend dafür ist die sogenannte "Hühnerpest"-Entscheidung des BGH, Urteil 26.11.1968, Az.: VI ZR 212/66). Der Hersteller hat demnach den Rechtsverkehr vor der potentiellen Gefahrenquelle „Produkt“ abzusichern und hat, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt, Schadenersatz zu leisten.

Beide Haftungsgrundlagen bestehen nebeneinander.

Eine praktische Bedeutung hat die Unterscheidung zwischen § 823 BGB und dem ProdHaftG vor allem in den Fällen, in denen Ansprüche aufgrund eines Versagens des Herstellers bei der Produktbeobachtung geltend gemacht werden. Solche Fälle können nur auf Grundlage von § 823 BGB behandelt werden. Gleiches gilt für die persönliche Inanspruchnahme von verantwortlichen Personen. Das ProdHaftG stellt allein auf den Hersteller oder ihm gleichgestellte Personen ab. Betriebsangehörige des Herstellers bzw. dessen Organe können demnach nicht nach dem ProdHaftG in Anspruch genommen werden. Dazu bedarf es eines Rückgriffes auf § 823 BGB.

Im Einzelnen:

2.2.1 Deliktsrecht

Die Haftung für die technische Dokumentation im Rahmen der Produkthaftung nach § 823 BGB findet sich in drei unterschiedlichen Konstellationen: der Haftung nach § 823 Abs. 1 BGB im Rahmen der sog. Instruktionsverantwortung, der Haftung nach § 823 Abs. 1 BGB in Bezug auf die Produktbeobachtung und der Haftung nach § 823 Abs. 2 BGB i.V.m. dem Produktsicherheitsrecht.

2.2.1.1 Ansatz: Instruktionsverantwortung

Das Produkthaftungsrecht sanktioniert ein Versagen der Produkte in Bezug auf deren Gebrauchssicherheit. Im Gegensatz dazu steht bei der vertraglichen Haftung die Gebrauchsfähigkeit der Produkte im Vordergrund (wobei naturgemäß auch ein unsicheres Produkt ein nicht vertragsgemäßes Produkt darstellt).

Die Instruktionsverantwortung beruht auf folgender Überlegung: Der sichere Gebrauch von Produkten setzt Kenntnisse über gefährliche Situationen bzw. drohende Gefahren im Umgang mit dem Produkt voraus. Nur bei entsprechender Kenntnis und bei Hinweisen darauf, welche Gegenmaßnahmen zu ergreifen sind, kann ein sicherer Gebrauch des Produkts erfolgen.

Diese Erkenntnisse zu transportieren, ist Aufgabe verschiedener Informationsangebote. Die Rechtsprechung differenziert bei der Instruktionsverantwortung nicht zwischen einzelnen Bereichen der technischen Dokumentation. Unter dem Begriff „Instruktionsverantwortung“ fasst die Rechtsprechung vielmehr die Haftung für Bedienungsanleitungen, Gebrauchsanleitungen oder Warnhinweise zusammen (vgl. in der Übersicht Sprau in Palandt, BGB, 69. Aufl. 2010, ProdHaftG § 3 Rdnr. 10).

Die Rechtsprechung hat die Grundsätze der Instruktionsverantwortung in einer Vielzahl von Entscheidungen entwickelt. Es lassen sich gewisse Grundzüge erkennen. Dennoch bleibt zu betonen, dass es sich um Einzelfallentscheidungen handelt, bei denen die Gerichte in komplizierten rechtlichen Abwägungen zu Ergebnissen kommen.

Das Leitbild dieser Entscheidungen ist abstrakt formuliert mit dem Begriff „Stand von Wissenschaft und Technik“ (vgl. zusammenfassend BGH Urteil vom 16.06.2009, Az.: VI ZR 107/08 m.w.N.).

Dies bedeutet: Im Zeitpunkt seiner Inverkehrgabe muss das Produkt nicht nur den allgemein bekannten und teils auch schon erprobten Verfahren und Erkenntnissen genügen, sondern auch den Verfahren und Erkenntnissen, die sich noch im Stadium der wissenschaftlichen Erörterung befinden. Die bloße Einhaltung vertraglicher Vorgaben oder anerkannter Regeln der Technik, wie sie sich in technischen Normen wiederfinden, genügt nicht.

Auch die Einhaltung des Produktsicherheitsrechts gibt keine Gewähr dafür, dass nicht eine Inanspruchnahme nach Produkthaftungsrecht erfolgt (vgl. BGH Urteil vom 09.06.1998, Az.: VI ZR 238/97 oder auch BGH Urteil vom 18.05.1999, Az.: VI ZR 192/98).

Bei Vorgaben hinsichtlich der technischen Dokumentation, etwa Bedienungsanleitungen, findet sich in der Praxis nicht selten die Auffassung, aufgrund fehlender spezieller Vorschriften im Produktsicherheitsrecht sei eine Bedienungsanleitung ebenfalls nicht erforderlich. Dies stellt aus den aufgezeigten Gründen eine falsche Schlussfolgerung dar.

Die Instruktionsverantwortung richtet sich vornehmlich an den Hersteller. Gleichwohl hat die Rechtsprechung die Haftung aus Instruktionsverantwortung nicht auf den Hersteller beschränkt. Vielmehr sind dem Hersteller unter bestimmten Umständen auch andere Unternehmen gleichgestellt, wie etwa Importeure oder Händler (vgl. BGH Urteil vom 18.05.1999, Az.: VI ZR 192/98). Voraussetzung dafür ist, dass sie auch im Rechtsverkehr eine Verantwortung übernehmen, die sich der Rolle als Hersteller gleichsetzen lässt. Dies ist etwa der Fall, wenn der Importeur als Alleinimporteur auftritt und selbständig Bedienungsanleitungen verfasst und die Benutzung zur Verfügung stellt.

Die Instruktionsverantwortung lässt sich im Kern wie folgt zusammenfassen: Es müssen den Nutzern diejenigen Informationen bereitgestellt werden, die zum gefahrlosen Umgang mit dem Produkt ausreichen. Der Beurteilungsmaßstab ist dabei der durchschnittliche Produktnutzer, wobei aber auch kritische Benutzergruppen mit geringen Fähigkeiten zu berücksichtigen sind; dies gilt insbesondere im Hinblick auf Verbraucher. Der BGH formuliert dies in seinem Urteil vom 17.03.2009 (Az.: VI ZR 176/08) wie folgt: „Ist die Ware für den Endverbraucher bestimmt, muss sie erhöhten Sicherheitsanforderungen genügen, die auf Wissen und Gefahrsteuerungspotenzial des durchschnittlichen Konsumenten Rücksicht nehmen (...). Die Haftung des Herstellers erweitert sich gegenüber den allgemeinen Maßstäben dann, wenn seine Produkte an Risikogruppen vertrieben werden bzw. diese typischerweise gefährden.“

Welche Informationen dabei der Benutzergruppe in welcher Form darzubieten sind, entscheidet der Einzelfall.

Dieser gedankliche Ansatz macht es deutlich, dass die Qualität der technischen Dokumentation unter dem Maßstab der Instruktionsverantwortung wesentlich von der sorgfältigen Analyse der Produktrisiken und der Nutzergruppe abhängt. Nur mit einer sorgfältigen Risikoanalyse lassen sich zuverlässig Gefahren identifizieren.

Die Analyse der Nutzergruppe ermöglicht es, eine sachgerechte Information für die konkrete Anwendung zu verfassen.

In einer Vielzahl von Entscheidungen hat die Rechtsprechung darauf hingewiesen, dass für die erforderliche Information nicht nur von dem Produktgebrauch auszugehen ist, für den der Hersteller das Produkt vorgesehen hat. Vielmehr ist sowohl bei der Konstruktion als auch in Bezug auf die Instruktionsverantwortung der Produkte ein Fehlgebrauch mit zu berücksichtigen (vgl. Wagner in Münchner Kommentar BGB, Band 5, 5. Aufl. 2009, § 823 Rdnr. 636).

Es liegt nahe, anzunehmen, dass der Produktfehlgebrauch in Bezug auf die Verbraucher von besonders hoher Bedeutung ist. Mit anderen Worten: Die Verbraucher haben nach der Produkthaftung auch Anspruch darauf, bei einem Fehlgebrauch des Produkts vor Gefahren geschützt zu werden.

Ein Beispiel in der Rechtsprechung für die Berücksichtigung des Produktfehlgebrauchs im Rahmen der Instruktion ist der „Aktenvernichterfall“ des BGH (Urteil vom 18.05.1999, Az.: VI ZR 192/98). Der Hersteller war hier zur Schadenersatzzahlung verurteilt worden, weil er es unterlassen hatte, bei dem Aktenvernichter auf die Gefahr durch Hineinfassen in den Papiereinführungsschacht hinzuweisen. Bei dem Hineinfassen konnte die Berührung mit der Messerwalze zum Verlust von Fingergliedmaßen führen. Geklagt hatte hier der Vater eines Kleinkindes. Trotz der nicht bestimmungsgemäßen Verwendung hat der BGH eine Haftung bejaht, da auch insofern von einem Produktfehlgebrauch ausgegangen werden müsse, dass Personen mit schmalen Händen, wie etwa weibliche Büromitarbeiterinnen, sich dazu veranlasst sehen könnten, in den Papiereinführungsschacht hineinzufassen.

An dieser Stelle ist darauf hinzuweisen, dass die Thematik des Produktfehlgebrauchs auch von dem Produktsicherheitsrecht aufgegriffen wird. Wie § 4 Abs. 2 S. 1 GPSG es formuliert, ist bei der Beurteilung der Sicherheit des Produkts auch der Produktfehlgebrauch mit zu berücksichtigen.

Die Rechtsprechung erlaubt eine Reduzierung der Instruktion für den Fall, in dem der Hersteller davon ausgehen kann, dass sein Produkt durch Fachleute gebraucht wird (vgl. BGH Urteil vom 05.05.1992, Az.: VI ZR 188/91). Eine reduzierte Instruktionsverantwortung kommt naturgemäß bei Verbrauchern nicht in Betracht.

Gleichwohl dürfte diese Einschränkung in der Praxis relevant sein. Nicht selten finden sich sog. migrierende Produkte, d.h. Produkte, die ursprünglich für den Kreis von Fachleuten konzipiert wurden, nunmehr aber auch bei Laien zur Benutzung kommen. Diese Situation spiegelt sich auch im GPSG wieder. Hier geht die Praxis davon aus, dass ab einer Schwelle von ungefähr 10 Prozent der Verkaufserlöse, die mit Verbrauchern erzielt werden, von einem migrierenden Produkt ausgegangen werden muss, d.h. die wesentlich strengeren Anforderungen an Verbraucherprodukte vom Hersteller zu berücksichtigen sind. Die reduzierte Anleitung für Fachleute wäre dann nicht mehr ausreichend.

Wie ausgeführt, geht die Rechtsprechung von dem Einzelfall aus. Es kommt entscheidend auf die konkrete Anwendungssituation an.

Diese macht es erforderlich, nicht nur in umfangreichen, textlichen Hinweisen den Nutzer in der Bedienung anzuleiten, sondern ihn auch durch kurze und knappe Hinweise vor aktuell drohenden Gefahren zu warnen.

Dies soll durch sog. Warnhinweise erfolgen. Die Rechtsprechung hat in den sog. Kinder teeentscheidungen (BGH Urteil vom 11.01.1994, Az.: VI ZR 41/93; Urteil vom 12.11.1991, Az.: VI ZR 7/91) die Grundsätze zu Warnhinweisen entwickelt. Demnach muss in besonders gut wahrnehmbarer Art und Weise vor drohenden Gefahren gewarnt werden. Dies darf nicht in verklausulierter Form, sondern nur mittels klarer und eindeutiger Hinweise erfolgen. Diese Hinweise müssen die drohende Gefahr ebenso beschreiben wie die sich daraus ergebenden Folgen und die erforderlichen Gefahrabwendungsmaßnahmen. Nur wenn diese drei Elemente sich in einem Warnhinweis finden, genügt er den Erfordernissen der Rechtsprechung.

Es muss sich dabei um einen konkreten Hinweis handeln. Allgemeine Hinweise, wie „dieses Produkt könnte gefährlich sein“, erfüllen die im Rahmen der Produkthaftung aufgestellten Anforderungen nicht.

In der Rechtsprechungspraxis kommt es häufig zu Fällen, in denen die Inanspruchnahme nicht allein auf einem Versagen bei der Instruktionenverantwortung gestützt ist. Vielmehr finden sich häufig auch konstruktive Mängel des Produkts. Hier gilt eindeutig die Regel, dass zunächst einmal herstellerseitig konstruktiv alle vertretbaren Maßnahmen zu ergreifen sind, um Produktgefahren zu vermeiden. Erst nach Ausschöpfung dieser konstruktiven Möglichkeiten soll dann vor den verbleibenden Gefahren in der geeigneten Form gewarnt werden bzw. entsprechende Gebrauchshinweise erfolgen.

Der BGH formuliert dies in seinem Urteil vom 16.06.2009 (Az. VI ZR 107/08) zusammenfassend unter Bezugnahme auf die bisherigen Entscheidungen wie folgt: „Lassen sich mit der Verwendung eines Produkts verbundene Gefahren nach dem Stand von Wissenschaft und Technik durch konstruktive Maßnahmen nicht vermeiden oder sind konstruktive Gefahrabwendungsmaßnahmen dem Hersteller nicht zumutbar und darf das Produkt trotz der von ihm ausgehenden Gefahren in Verkehr gebracht werden, so ist der Hersteller grundsätzlich verpflichtet, die Verwender des Produktes vor denjenigen Gefahren zu warnen, die bei bestimmungsgemäßem Gebrauch oder naheliegender Fehlgebrauch drohen und die nicht zum allgemeinen Gefahrenwissen des Benutzerkreises gehören (...).“

2.2.1.2 Ansatz: Produktbeobachtung

Die Rechtsprechung (grundlegend BGH in seinem Urteil vom 17.03.1981, Az.: VI ZR 286/78) verlangt vom Hersteller, dass er den Stand von Wissenschaft und Technik nicht nur bei dem erstmaligen Inverkehrbringen des Produkts einhält. Vielmehr hat die Rechtsprechung unter dem Stichwort „Produktbeobachtung“ die Verpflichtung formuliert, auch noch nach dem erstmaligen Inverkehrbringen des Produkts dessen Verhalten im Feld zu beobachten und bei Gefahrensituationen Gegenmaßnahmen zu ergreifen.

Zu den einzelnen erforderlichen Maßnahmen führt der BGH in seinem Urteil vom 16.12.2008 (Az.: VI ZR 170/07) aus:

„Die Sicherungspflichten des Herstellers nach Inverkehrbringen seines Produkts sind nicht notwendig auf die Warnung vor etwaigen Gefahren beschränkt (...). Sie können etwa dann weitergehen, wenn Grund zu der Annahme besteht, dass die Warnung, selbst wenn sie hinreichend deutlich und detailliert erfolgt (...), den Benutzern des Produkts nicht ausreichend ermöglicht, die Gefahren einzuschätzen und ihr Verhalten darauf einzurichten (...).

Aus deliktischer Sicht würde eine weitergehende Pflicht des Herstellers, bereits im Verkehr befindliche fehlerhafte Produkte nicht zurückzurufen, sondern das Sicherheitsrisiko durch Nachrüstung oder Reparatur auf seine Kosten zu beseitigen (...), jedenfalls voraussetzen, dass eine solche Maßnahme im konkreten Fall erforderlich ist, um Produktgefahren (...) effektiv abzuwehren.“

Dem Hersteller drohe im Falle des Entstehens von Schäden ein zivilrechtlicher Haftungsanspruch; die Ableitung eines eigenständigen Anspruchs auf „schadenspräventive Maßnahmen“ lasse sich nach den Grundsätzen der Produkthaftung jedoch nicht herleiten.

Um sich nicht einem Haftungsrisiko auszusetzen, hat der Hersteller die technische Dokumentation laufend zu überprüfen und ggf. Erkenntnisse aus dem Fortschritt von Wissenschaft und Technik einzuarbeiten. Gleiches gilt für Vorkommnisse, die im Rahmen von Reklamationsfällen oder Marktbeobachtungsmaßnahmen offenkundig geworden sind. Aus diesen Zusammenhängen ergibt sich, dass die technische Dokumentation für die Verbraucher eine dynamische Verpflichtung darstellt.

2.2.1.3 Ansatz: § 823 Abs. 2 BGB i.V.m. Produktsicherheitsrecht

Ansprüche im Rahmen der Produkthaftung lassen sich nicht nur auf § 823 Abs. 1 BGB, sondern auch auf § 823 Abs. 2 BGB stützen.

Nach dieser Vorschrift haftet der Schädiger, wenn er den Schaden durch Verletzung eines sog. Schutzgesetzes verursacht hat. Als Schutzgesetze gelten alle gesetzlichen Regelungen, die zumindest auch zum Zweck haben, Personen vor der Zufügung von Schäden zu schützen.

Das Produktsicherheitsrecht formuliert grundlegende Sicherheitsanforderungen an Produkte. Ziel dieser grundlegenden Sicherheitsanforderung ist der Schutz von Produktnutzern vor unsicheren Produkten. Daher gelten die gesetzlichen Regelungen des Produktsicherheitsrechts als Schutzgesetze im Sinne von § 823 Abs. 2 BGB (vgl. BGH Urteil vom 28.03.2006, Az.: VI ZR 46/05).

Gilt beispielsweise ein Produkt als unsicher im Sinne von § 4 GPSG und führt dieses unsichere Produkt beim Verbraucher zu einem Sach- oder Körperschaden, so könnte dieser Ansprüche nach § 823 Abs. 2 BGB geltend machen.

Gegenüber Ansprüchen nach § 823 Abs.1 BGB bedarf es bei Ansprüchen nach § 823 Abs. 2 BGB i.V.m einem Schutzgesetz keiner ausführlichen Darlegung eines Konstruktions-, Fabrikations- oder Instruktionsfehlers. Zur Inanspruchnahme genügt es, die Verletzung eines Schutzgesetzes und einen ursächlichen Zusammenhang zwischen der Verletzung und dem entstandenen Schaden nachzuweisen. In der Praxis geschieht dies dadurch, dass der Geschädigte sich die Ermittlungen der zuständigen Marktüberwachungsbehörden zunutze macht und die entsprechenden Ermittlungsakten beizieht.

Im Ergebnis lässt sich festhalten: Wenn eine Inanspruchnahme aufgrund von Nichteinhaltung der Anforderungen des Produktsicherheitsrechts durch den Hersteller in Betracht kommt, können Verbraucher gemäß der einschlägigen produktsicherheitsrechtlichen Vorschriften in § 823 Abs. 2 BGB i.V.m. vorgehen. Die Erkenntnisse der Marktüberwachungsbehörden erleichtern dem Verbraucher den Nachweis eines Produktfehlers.

In Bezug auf die technische Dokumentation finden sich - wie noch auszuführen sein wird - nur vereinzelt detaillierte Vorgaben im Produktsicherheitsrecht.

In jedem Fall fordert das Produktsicherheitsrecht sachgerechte Hinweise zum Produktgebrauch als auch die erforderlichen Warn- und Sicherheitshinweise, damit der Produktnutzer bei dem Gebrauch des Produkts nicht zu Schaden kommt bzw. andere Personen oder Sachen beschädigt werden. Ob diese Vorgaben eingehalten sind, muss innerhalb des jeweiligen Einzelfalls beurteilt werden. Hierzu zieht die Marktüberwachung technische Normen, wie etwa die DIN EN 62079, heran.

In dieser Norm finden sich die zur Instruktionsverantwortung entwickelten Grundsätze. Auch im Falle eines Vorgehens nach § 823 Abs. 2 BGB müsste daher die technische Dokumentation in demselben Umfang überprüft werden wie bei einer Inanspruchnahme nach § 823 Abs. 1 BGB.

Aus Sicht des Verbrauchers besteht hier der einzige Unterschied darin, dass diese Beurteilung durch die Marktüberwachungsbehörde und nicht von ihm oder von in seinem Auftrag handelnden Sachverständigen vorgenommen wird. Diese Vorgehensweise kann allerdings unter dem Blickwinkel der vorzuschießenden Kosten für eine sachverständige Begutachtung durchaus vorteilhaft sein.

2.2.1.4 Rechtsfolge: Schadenersatz

Ein Anspruch auf Grundlage von § 823 BGB führt zum Schadensersatzanspruch für die nachweislich durch das fehlerhafte Produkt verursachten Sach- oder Körperschäden.

Für die Bemessung des Schadensersatzes gelten die allgemeinen Grundsätze der §§ 249 ff. BGB. Es bleibt in diesem Zusammenhang darauf hinzuweisen, dass reine Vermögensschäden nicht über § 823 BGB ersetzt werden können.

Entscheidend für die Ersatzfähigkeit ist der Nachweis der Kausalität; der geltend gemachte Schaden muss in einem ursächlichen Zusammenhang zum Produktfehler stehen.

Bezogen auf die technische Dokumentation bedeutet dies: Die nicht vorhandene oder fehlerhafte technische Dokumentation muss die Ursache dafür bilden, dass es zu dem geltend gemachten Sach- oder Körperschaden gekommen ist.

In der Realität führt nicht die technische Dokumentation als solche zum Sach- oder Körperschaden, sondern eine aufgrund der technischen Dokumentation oder auch aufgrund der nicht vorhandenen Hinweise ausgeführte Bedienung des Produkts (in diesem Sinne eine Fehlbedienung).

An dieser Stelle kommt es häufig zur Diskussion zwischen Hersteller und Geschädigtem über die Verantwortlichkeit des Bedieners. Aus Sicht des Herstellers handelt stets eine verständige Person, die die drohenden Gefahren erkennt und daher dazu verpflichtet ist, die gefährliche Handlung zu unterlassen.

Aus rechtlicher Sicht führt das Verhalten des Bedieners als unmittelbaren Schadensverursacher jedoch nicht zum Entfallen der Kausalität. Dieses Verhalten kann vielmehr in zweierlei Hinsicht rechtlich relevant sein:

Zum einen kann der Bediener unter Umständen „Mittäter“ sein. Zum anderen kommt in Betracht, dem Bediener, wenn er zugleich der Geschädigte ist, ein Mitverschulden (§ 254 BGB) zur Last zu legen. Dieses Mitverschulden kann unter Umständen auch die Verantwortung des Herstellers vollständig überlagern und dazu führen, dass er zwar dem Grunde nach haftet, aber dennoch aufgrund des überragenden Mitverschuldens des Geschädigten keinen Schadensersatz zu leisten hat.

2.2.2 Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG)

Das ProdHaftG legt dieselben Maßstäbe an die technische Dokumentation wie die Produkthaftung nach § 823 BGB.

So führt der BGH in seinem Urteil vom 16.06.2009, Az.: VI ZR 107/08, ausdrücklich aus: „Die nach § 3 Abs. 1 ProdHaftG maßgeblichen Sicherheitserwartungen beurteilen sich grundsätzlich nach denselben objektiven Maßstäben wie die Verkehrspflichten des Herstellers im Rahmen der deliktischen Haftung nach § 823 Abs. 1 BGB (...). Der im Rahmen der deliktischen Produkthaftung entwickelte Fehlerbegriff sollte durch das Produkthaftungsgesetz keine Änderung erfahren (...). Dementsprechend ist auch die Unterscheidung von Fabrikations-, Konstruktions- und Instruktionsfehlern, die im Rahmen der deliktischen Produkthaftung der Kategorisierung der konkreten Verkehrspflichten dient, nicht gegensandslos geworden (...). Auf sie nimmt das Produkthaftungsgesetz bei der Haftungsbegründung vielmehr Bezug (...).“

Im Unterschied zur Produkthaftung nach § 823 BGB bedarf es zur Begründung keines Nachweises des Verschuldens des Herstellers. Es genügt, nachzuweisen, dass das Produkt nicht der berechtigterweise zur erwartenden Sicherheit entspricht und durch das Unterschreiten dieses Sicherheitsniveaus der geltend gemachte Schaden herbeigeführt wurde.

In der Praxis indessen hat die Rechtsprechung im Rahmen des § 823 BGB dem Geschädigten ohnehin den Nachweis des Verschuldens durch die für die Produkthaftung typische Beweislastumkehr erleichtert (siehe bereits BGH, Urteil 26.11.1968, Az.: VI ZR 212/66), d.h. der Hersteller muss nachweisen, dass er den Produktfehler weder vorsätzlich noch fahrlässig herbeigeführt hat. Diese Beweislastumkehr führt dazu, dass in der Rechtsprechungspraxis, bei Vorliegen eines Produktfehlers und der Kausalität zum Schaden, der Hersteller in der Regel nach § 823 BGB zur Haftung herangezogen wird und die Inanspruchnahme nur selten an dem Nachweis fehlenden Verschuldens scheitert.

Das ProdHaftG stellt in § 1 Abs. 2 Ziff. 5 nochmals deutlich den Maßstab des Standes von Wissenschaft und Technik zur Beurteilung der Sicherheit der Produkte heraus. Nur wenn die Sicherheit des Produkts zum Zeitpunkt der Inverkehrgabe dem Stand von Wissenschaft und Technik entspricht, kann sich der Hersteller darauf berufen und ist von der Haftung befreit.

Daraus folgt weiter, dass - im Gegensatz zur Haftung nach § 823 BGB - der Hersteller keine Produktbeobachtungsverpflichtung hat. Die technische Dokumentation ist daher nicht „nachzusorgen“, sondern es ist allein der Zeitpunkt der erstmaligen Inverkehrgabe entscheidend. Gleichwohl besteht die Haftung nach § 823 BGB, so dass der Rückschluss, der Hersteller sei nicht zur Produktbeobachtung verpflichtet, im Hinblick auf das ProdHaftG falsch ist.

Ein weiterer Unterschied zum ProdHaftG besteht darin, dass der Verbraucher unterschiedliche Personenkreise in Anspruch nehmen kann; im Gegensatz zum ProdHaftG kann er nach § 823 BGB auch verantwortliche, natürliche Personen in verantwortlicher Position, z.B. den Leiter Marketing oder Mitglieder des Vorstandes einer AG, in Anspruch nehmen.

Nach dem ProdHaftG kommt nur der Hersteller als Anspruchsgegner in Betracht. Allerdings werden dem Hersteller - im Gegensatz zu § 823 BGB - auch andere Beteiligte an der Herstellung und Inverkehrgabe des Produkts gleichgestellt. So gilt als Hersteller ohne weiteres jedes Unternehmen, welches sich gegenüber dem Rechtsverkehr als Hersteller des Produkts durch Anbringung von Unternehmenskennzeichen ausgibt (sogenannter Quasihersteller). Im Weiteren haften neben dem Endhersteller auch alle Teilehersteller, es sei denn, der Produktfehler beruht auf einer ausdrücklichen Anweisung des Endherstellers (§ 1 Abs. 3, § 4 ProdHaftG). Der Kreis der Verantwortlichen ist darüber hinaus auf die Importeure in den Europäischen Wirtschaftsraum ausgedehnt (§ 4 Abs. 2 ProdHaftG). Lässt sich kein Hersteller ermitteln oder wird dieser nicht von den anderen Beteiligten benannt, so haften auch die Vertreiber wie der Hersteller (§ 4 Abs. 3 ProdHaftG).

Insbesondere im Hinblick auf die explizite Haftung der Importeure ist die Haftung nach ProdHaftG für die Verbraucher von Interesse. Wie die Auswertung der Marktüberwachung im Rahmen des RAPEX-Überwachungssystems zeigt, sind insbesondere sogenannte „Billigimporte“ aus asiatischen Ländern sicherheitstechnisch bedenklich. Dies betrifft auch die technische Dokumentation. Häufiges Beispiel sind schlecht übersetzte oder fehlende Gebrauchshinweise.

2.3 Produktsicherheitsrecht

Das Produktsicherheitsrecht auf europäischer und nationaler Ebene gewährt dem Verbraucher selbst keine Rechte in Bezug auf die technische Dokumentation.

Eine „Berechtigung“ besteht vielmehr mittelbar. Zum einen kommt im Produktsicherheitsrecht mit seinem präventiven Ansatz zum Ausdruck, dass der Staat schützend für die Verbraucher in den Wirtschaftsverkehr eingreift. Zum anderen können sich - wie bereits dargestellt - aus der Verletzung der Vorgaben des Produktsicherheitsrechts auch Schadensersatzansprüche ergeben.

Das nationale Produktsicherheitsrecht wird bestimmt durch das Europäische Produktsicherheitsrecht. Unter dem Stichwort „New Approach“ hat die Europäische Gemeinschaft ein Netz aus Richtlinien geschaffen, welches grundlegende Sicherheitsanforderungen formuliert. Neben dem Gedanken des Schutzes der Verbraucher verfolgte die Gemeinschaft damit auch den Ansatz, Handelshemmnisse, bestehend aus individuellen Anforderungen an die Sicherheit von Produkten in den jeweiligen Mitgliedsstaaten, abzubauen. Demzufolge bleibt im Rahmen der europäischen Richtlinien kein Raum mehr für nationale Vorgaben. Im Bereich der Produkte, mit denen Verbraucher in Berührung kommen, ist eine fast vollständige Abdeckung erreicht.

Die nachfolgende Darstellung geht dabei davon aus, dass die Verbraucher auf privater Ebene mit den Produkten in Berührung kommen.

Naturgemäß sind Verbraucher auch Arbeitnehmer und demzufolge spielt aus ihrer Sicht auch der Arbeitsschutz eine nicht unerhebliche Rolle. Mittelbar kommen so die Regelungen, z.B. aus dem Bereich der EG-Maschinenrichtlinie 2006/42, auch den Verbrauchern zugute. Eine Darstellung dieser Aspekte würde jedoch den Rahmen der Untersuchung überschreiten.

2.3.1 Europäisches Produktsicherheitsrecht

Das Europäische Produktsicherheitsrecht ist vollständig in deutsches Recht umgesetzt worden, so dass die sich daraus ergebenden Anforderungen an die technische Dokumentation von Verbrauchern im Zusammenhang mit der Beschreibung des deutschen Produktsicherheitsrechts dargestellt sind.

Die Effizienz des Europäischen Produktsicherheitsrechts wird bestimmt durch die Effizienz der Produktüberwachung.

Ziel soll es sein, eine möglichst flächendeckende Überwachung gleichermaßen in allen Mitgliedsstaaten der Gemeinschaft zu erreichen und zu verhindern, dass unsichere Produkte in den Markt gelangen können. Dies setzt einen entsprechenden Informationsaustausch voraus, der im Bereich der Verbraucherprodukte durch das internetgestützte Überwachungssystem RAPEX erreicht werden soll. Wie an anderer Stelle des Gutachtens ausführlich dargestellt, sind bei der Auswertung der in diesem System eingestellten Vorkommnisse Mängel in der technischen Dokumentation auffällig.

Hinzuweisen bleibt darauf, dass die EU-Kommission die bisherige Form der Produktüberwachung, insbesondere unter dem Aspekt des Verbraucherschutzes, offenbar noch nicht als ausreichend erachtet. Daher hat sie sich mit der EG-Verordnung Nr. 765/2008 (vom 09.07.2008) eine Ergänzung der bisherigen Regelungen des New Approach mit dem Ziel vorgenommen, die Produktüberwachung weiter zu verstärken (sogenannter "New Legislative Framework").

Insbesondere für Verbraucherprodukte dürfte dabei der Ansatz, bereits an den Außengrenzen der Gemeinschaft unsichere Produkte aus dem Verkehr ziehen zu können (Art. 27 Abs. 2 EG-Verordnung Nr. 765/2008), von Bedeutung sein.

2.3.2 Deutsches Produktsicherheitsrecht

Das deutsche Produktsicherheitsrecht ist unterteilt in den Anwendungsbereich des GPSG und der zu diesem Gesetz ergangenen Verordnung sowie weiterer Spezialgesetze. Alle gesetzlichen Regelungen gehen auf europäische Vorgaben zurück; ein eigenständiges Produktsicherheitsrecht besteht in Bezug auf die für Verbraucher relevanten Produkte nicht.

2.3.2.1 Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG)

Das Gesetz setzt u.a. die Vorgaben aus der EG-Produktsicherheitsrichtlinie um und gilt für technische Arbeitsmittel sowie für Verbraucherprodukte.

Das Gesetz selbst formuliert keine detaillierten Anforderungen an die Sicherheit von Produkten, sondern verlangt allgemein, dass nur sichere Produkte in Verkehr gebracht werden dürfen. § 4 GPSG beschreibt die Maßstäbe für die Beurteilung der Produktsicherheit. Dabei wird die Bedeutung der technischen Dokumentation für die Produktsicherheit hervorgehoben. In § 4 Abs. 2 Ziff. 3 GPSG sind Warn- und Sicherheitshinweise sowie die Bedienungsanleitung genannt. Konkrete Anforderungen ergeben sich aus den zum GPSG ergangenen Verordnungen, die die jeweiligen EG-Produktsicherheitsrichtlinien in das nationale deutsche Recht übersetzen.

Das GPSG beschreibt im Weiteren, wie die Verbraucher vor unsicheren Produkten geschützt werden sollen, indem die Befugnisse der Marktüberwachungsbehörden definiert sind. Diese Befugnisse in § 8 GPSG beschreiben eine umfassende Kompetenz und räumen den Marktüberwachungsbehörden in erheblichem Umfang einen eigenen Beurteilungsspielraum ein.

Für Verbraucherprodukte enthält § 5 GPSG noch gesonderte Anforderungen, insbesondere auch an die Vertrieber von Verbraucherprodukten. In gesteigertem Maße sollen die Vertrieber darauf einwirken, dass nur sichere Produkte in Verkehr gelangen, indem bei Auffälligkeiten die weitere Inverkehrgabe zu unterbleiben hat. Darüber hinaus sind Vorfälle mit den Verbraucherprodukten zu erfassen und zu dokumentieren.

2.3.2.2 1. GPSG: Niederspannung

Die 1. GPSGV setzt die sogenannte Niederspannungsrichtlinie (EG-Richtlinie 2006/95 vom 12.12.2006) in nationales Recht um. Es geht um die Formulierung grundlegender Sicherheitsanforderungen für alle Produkte, die in einem bestimmten Bereich mit Spannungen zu tun haben.

§ 2 Abs. 2 Ziff. 1 1. GPSGV stellt die Anforderung auf, dass die Geräte mit Hinweisen zu versehen sind, die den gefahrlosen Betrieb des Gerätes ermöglichen. Alle dazu erforderlichen Informationen sind auf dem Produkt anzubringen oder gegebenenfalls durch einen gesonderten Hinweis beizugeben.

2.3.2.3 3. GPSGV: Spielzeug

Die aktuellen Vorfälle in Bezug auf die Sicherheit von Spielzeug bei „Billigimporten“ aus Asien haben die EU-Kommission dazu veranlasst, eine neue rechtliche Grundlage für die Sicherheit von Spielzeug zu schaffen (EG-Richtlinie 2009/48 vom 18.06.2009). Diese ist bis zum 20.01.2011 in nationales Recht umzusetzen.

Die Vorgängerrichtlinie EG-Richtlinie 88/387 (vom 03.05.1988) wurde durch die 3. GPSGV in deutsches Recht umgesetzt. In Bezug auf die technische Dokumentation enthalten beide Richtlinien nahezu identische Vorschriften.

Art. 11 der Richtlinie 2009/48 sieht dezidierte Vorgaben für die Anbringung von Warnhinweisen vor, die durch Anhang V noch weiter definiert sind. Anhang V ist im Vergleich zu Anhang II der EG-Richtlinie 88/387 vereinfacht und präzisiert worden.

2.3.2.4 10. GPSGV: Sportboote

Der Bereich der Sportboote wurde von der EU-Kommission als potentiell gefahrenträchtig eingestuft und durch die EG-Richtlinie 94/25 vom 16.06.1994 geregelt, deren nationale Umsetzung sich in der 10. GPSGV findet.

In Bezug auf die technische Dokumentation enthält die Richtlinie in Anhang V, Ziff. 2.5 lediglich die Vorgabe, dass ein Handbuch beizugeben ist, aus dem definierte technische Mindestangaben hervorgehen müssen.

2.3.2.5 Medizinproduktegesetz (MPG)

Der Bereich der Medizinprodukte ist naturgemäß von besonders hoher Sensibilität, so dass sich hier eine Reihe von Regelungen finden (grundlegend EG-Medizinprodukterichtlinie 93/42 vom 14.06.1993), die einen breiten Bereich der Medizinprodukte abdecken. Aus Verbrauchersicht sind dabei solche Medizinprodukte von Interesse, die der Verbraucher selbst anwendet, wie z.B. Spritzen zur Selbstinjektion oder Blutdruckmessgeräte.

Davon zu unterscheiden sind die Konstellationen, in denen Verbraucher mittelbar mit den Medizinprodukten in Berührung kommen, weil fachkundige Personen diese Medizinprodukte an ihnen anwenden.

Dieser Bereich der Medizinprodukte stellt aus Sicht der technischen Dokumentation ein gesondertes Thema dar, da es sich in diesem Bereich um eine technische Dokumentation handelt, die sich an Fachleute richtet und daher eine reduzierte Information unter Umständen als möglich erscheint.

Soweit das Medizinprodukt jedoch in die Hand des Verbrauchers als anwendungstechnischem Laien gelangt, ergeben sich aus dem MPG folgende Vorgaben an die technische Dokumentation: Gemäß § 11 Abs. 2 MPG ist eine Bedienungsanleitung in deutscher Sprache beizufügen, die die nach Anlage I, Teil II, Ziff. 13.1 EG-Richtlinie 93/42 erforderlichen Inhalte aufweist.

2.3.2.6 EMV-Gesetz

Die Regelungen zur elektromagnetischen Verträglichkeit (EMV) finden sich in der EG-Richtlinie 2004/108 vom 15.12.2004. Sie beziehen sich allein auf die Beeinträchtigung der Anwendung von Produkten durch elektromagnetische Verträglichkeit; eine allgemeine sicherheitstechnische Prüfung des Produkts erfolgt auf Grundlage des EMVG nicht.

In Bezug auf die technische Dokumentation stellt § 9 EMVG in Anlehnung an Art. 9 Ziff. 3 der EG-Richtlinie 2004/108 die Anforderung auf, dass Informationen dem Produkt beigegeben sind, wie sich die elektromagnetischen Wirkungen weitmöglichst reduzieren lassen.

2.3.3 Verknüpfung zum Zivilrecht

Das Produktsicherheitsrecht als Gegenstand des öffentlichen Rechts regelt die Befugnisse der Überwachungsbehörden und formuliert nach dem öffentlichen Recht, z.B. durch Bußgelder bei Verstößen, zu sanktionierende Verpflichtungen des Herstellers oder ihm gleichgestellter Unternehmen. Wie bereits ausgeführt, ergeben sich daher aus dem Produktsicherheitsrecht nicht unmittelbar zivilrechtliche Ansprüche der Verbraucher. Dennoch wirken sich die Vorgaben aus dem Produktsicherheitsrecht auch im Zivilrecht aus:

2.3.3.1 Vertragsrecht

Auf vertragsrechtlicher Ebene gilt es auch ohne besondere vertragliche Absprache als geschuldet, die Vorgaben des Produktsicherheitsrechts einzuhalten.

Das Produktsicherheitsrecht definiert über die darin formulierten sicherheitstechnischen Anforderungen eine übliche Beschaffenheit des Produkts, die das Produkt ohne weiteres einzuhalten hat. Vertragsrechtlich können auch keine Abweichungen von der im Produktsicherheitsrecht formulierten Beschaffenheit vereinbart werden. Das Produktsicherheitsrecht ist als Gegenstand des öffentlichen Rechts der Abänderung durch zivilrechtliche Absprachen entzogen. Derartige Absprachen würden gesetzliche Gebote verletzen und sind daher nach § 138 BGB als nichtige Regelungen zu behandeln.

Ist dem Produkt daher keine nach den jeweiligen Anforderungen des Produktsicherheitsrechts entsprechende technische Dokumentation beigelegt, liegt ohne weiteres ein Produktmangel mit den sich daraus ergebenden Mängelgewährleistungsrechten vor.

2.3.3.2 Deliktsrecht

Wie bereits dargestellt, kann eine Verletzung des Produktsicherheitsrechts zu Ansprüchen auf Schadensersatz nach § 823 Abs. 2 BGB wegen Verletzung eines Schutzgesetzes berechtigen.

2.4 Strafrechtliche Aspekte

Im Fall von Körperschäden durch fehlerhafte Produkte stellt sich nicht nur die Frage nach den zivilrechtlichen Folgen, sondern auch die Frage nach strafrechtlichen Konsequenzen für die Personen, die die Verantwortung in Bezug auf den Produktfehler zu tragen haben.

Die strafrechtliche Verfolgung fehlerhafter Produkte wurde durch die sogenannte Leder-spray-Entscheidung des BGH (Urteil vom 06.07.1990, 2 StR 549/89) allgemein diskutiert.

In diesem Fall ging es um die strafrechtliche Verantwortung von Mitgliedern der Geschäftsleitung und des Leiters der Forschung und Entwicklung eines Herstellers von Lederspray. Eine erforderliche Rückrufmaßnahme aufgrund gesundheitsschädigender Inhaltsstoffe im Lederspray war hier unterlassen worden. Aus Kosten- und Imagegründen hatte sich die Geschäftsleitung gegen den Rückruf entschieden und wurde daraufhin wegen fahrlässiger Körperverletzung durch Unterlassen der erforderlichen Maßnahmen strafrechtlich belangt.

Rechte der Verbraucher ergeben sich hier nur mittelbar: Der Verbraucher kann als Geschädigter Strafanzeige stellen und versuchen, darüber Druck auszuüben.

Dieser Strafanzeige haben die Strafverfolgungsbehörden Folge zu leisten und Ermittlungen einzuleiten. Ein Anspruch auf die Durchführung der Ermittlungen in einer bestimmten Art und Weise besteht allerdings nicht.

2.4.1 Grundzüge des Strafrechts in Bezug auf fehlerhafte Produkte

Strafrechtliche Ermittlungen (und letztlich eine Bestrafung der Verantwortlichen) erfolgen in aller Regel nur in den Fällen, in denen fehlerhafte Produkte zu einem Gesundheitsschaden oder gar zur Tötung von Personen führen.

Denkbar sind dabei zwei Ansätze: Zum einen aktives Handeln, z.B. wenn nachweislich verantwortliche Personen bei dem Hersteller, entgegen der üblichen Sorgfalt, ein fehlerhaftes Produkt erzeugt haben, weil sie fehlerhaft agieren und etwa eine Benutzerinformation ohne die erforderlichen Warnhinweise verfassen.

Zum anderen ist auch das sogenannte Unterlassen strafrechtlich relevant. Dies bedeutet: Die eigentlich erforderlichen Maßnahmen werden von den Verantwortlichen nicht vorgenommen. Unterlässt es z.B. der Konstruktionsleiter, für das Produkt eine Risikoanalyse zu erstellen, so ist er strafrechtlich durch Unterlassen der gebotenen Maßnahme verantwortlich.

In besonderer Weise wird dabei die Geschäftsleitung zur Verantwortung herangezogen. Der BGH hat dazu im Rahmen der „Lederspray-Entscheidung“ festgestellt, dass die Geschäftsleitung eine Organisationsverantwortung trifft. Unterlässt die Geschäftsleitung als Organ Gefahrabwendungsmaßnahmen, z.B. durch eine sachgerechte Organisation des Betriebes, so haftet jedes Mitglied des Organs, z.B. des Vorstandes einer AG.

2.4.2 Verknüpfung zum Zivilrecht

Zwischen der strafrechtlichen Verantwortung und zivilrechtlichen Ansprüchen besteht eine Verbindung über § 823 Abs. 2 BGB; auch strafrechtliche Vorschriften gelten als Schutzgesetze im Sinne von § 823 Abs. 2 BGB. Kommt es zu einer Gesundheitsschädigung oder gar zu Tötung, so können der Geschädigte bzw. dessen Erben Schadensersatzansprüche gegen die einzelnen Verantwortlichen auf Grundlage von § 823 Abs. 2 BGB geltend machen.

2.5 Wettbewerbsrecht

Die Verbraucher sind nach dem Gesetz zum Schutz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) Beteiligte des Wettbewerbs. Sie können daher aufgrund des UWG durch Verbraucherschutzorganisationen nach § 8 Abs. 3 Ziff. 3 UWG Ansprüche geltend machen. Diese Ansprüche richten sich primär auf Unterlassung der nach dem UWG als wettbewerbswidrig einzustufenden Maßnahme.

Voraussetzung ist die Wettbewerbswidrigkeit des Handelns nach dem Maßstab des UWG.

Zu den aufgrund des UWG einzuhaltenden Regeln des Wettbewerbs zählt das Produktsicherheitsrecht. Alle Marktteilnehmer haben das Produktsicherheitsrecht zu beachten. Geschieht dies nicht und werden unter Verletzung des Produktsicherheitsrechts in den Verkehr gebrachte Produkte beworben, so handelt es sich um eine wettbewerbswidrige Maßnahme, die zu unterlassen ist. Der Wettbewerber handelt im Sinne von § 4 Ziff. 11 UWG einem gesetzlichen Verbot zuwider, wenn er gegen die Regelungen des Produktsicherheitsrechts verstößt (vgl. LG München, Urteil vom 22.02.2005, Az.: 9 HK 0 23242/04). Wenn demzufolge das Produkt nicht die entsprechend § 4 Abs. 2 Nr. 3 GPSG erforderlichen Warn- und Gebrauchshinweise aufweist, so liegt ein Verstoß gegen das GPSG vor; die Bewerbung dieser Produkte verstößt gegen § 4 Ziff. 11 UWG.

Auch die deliktsrechtliche Informationspflicht wird als eine gesetzliche Regelung zur Regelung des Wettbewerbs gesehen (vgl. Köhler in Hefermehl/Köhler/Bornkamm, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, 27. Aufl. 2009, § 4 Rdnr. 11.117).

Eine weitere Fallkonstellation ist denkbar, wenn die angesprochenen Verbraucher als potentielle Käufer darüber getäuscht werden, dass das Produkt im Einklang mit den geltenden Vorschriften des Produktsicherheitsrechts steht. Erfolgt z.B. unter Missachtung der Vorgaben zur technischen Dokumentation eine Kennzeichnung des Produkts mit dem CE-Kennzeichen, so liegt darin eine Täuschung der Verbraucher. Diese Vorgehensweise ist nach § 5 Abs. 1 Nr.1 UWG zu unterlassen. Das UWG kann auf diese Weise das Vorgehen bei fehlerhafter technischer Dokumentation flankieren. Dies gilt insbesondere unter dem Aspekt, dass Verbraucherschutzorganisationen den Fall aufgreifen und als Organisation Abmahnungen aussprechen.

V Bedienungsanleitungen und Verbraucherschutz

1 Produktsicherheit und Verbraucherschutz in Europa

Ziel der europäischen Union ist, einen Raum ohne Binnengrenzen zu schaffen, in dem der freie Verkehr von Waren, Personen, Dienstleistungen und Kapital gewährleistet ist. Mit Blick auf die Produktsicherheit und den Verbraucherschutz muss dabei ein unterschiedliches Schutzniveau für die Verbraucher aufgrund verschiedener horizontaler (länderspezifischer) Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten zur Produktsicherheit vermieden werden. Daher wurden durch die EU Regelungen getroffen und Maßnahmen verabschiedet, die das Funktionieren des Binnenmarkts verbessern und einen Beitrag zum Schutz der Gesundheit und der Sicherheit der Verbraucher leisten. Dazu war es erforderlich auf EU-Ebene allgemeine Sicherheitsanforderung festzulegen, die für alle in Verkehr gebrachten oder auf andere Weise für Verbraucher verfügbaren Produkte gilt, die für Verbraucher bestimmt sind oder von Verbrauchern verwendet werden können (selbst wenn sie nicht für sie bestimmt sind). In diesen Fällen können Produkte eine Gefahr für die Gesundheit und Sicherheit von Verbrauchern darstellen, die es abzuwenden gilt. Es bedarf daher horizontaler Gemeinschaftsvorschriften, welche

- allgemeine Produktsicherheitsanforderung mit Bestimmungen über die allgemeinen Verpflichtungen der Hersteller und Händler,
- die Durchsetzung der gemeinschaftsrechtlichen Produktsicherheitsvorschriften und einen raschen Informationsaustausch
- sowie Maßnahmen auf Gemeinschaftsebene in bestimmten Fällen

festlegen.

Aufgrund neuer maßgeblicher Entwicklungen auf dem Gebiet der Sicherheit von Verbrauchsgütern und der hierin gewonnenen Erfahrung war es notwendig, die Richtlinie 92/59/ EWG hinsichtlich des Verbraucherschutzes und der öffentlichen Gesundheit zu vervollständigen, verstärken oder klarer auszuformulieren. Die allgemeinen Sicherheitsanforderungen auf EU-Ebene werden durch die aktuelle Richtlinie 2001/95/EG des europäischen Parlaments und des Rates vom 3. Dezember 2001 über die allgemeine Produktsicherheit festgelegt. Sie ist die Basis für die Produktsicherheit und dem damit verbundenen Verbraucherschutz in Europa.

Die horizontale Umsetzung der Richtlinie auf nationaler Ebene erfolgt in Deutschland durch das harmonisierte, d.h. in Einklang mit der EU-Richtlinie gebrachte, Gesetz über technische Arbeitsmittel und Verbraucherprodukte, dem Geräte- und Produktsicherheitsgesetz, (GPSG). Dessen Bedeutung für Produktsicherheit und für den Verbraucherschutz, insbesondere im Hinblick auf produktbegleitende Informationen, wird im Folgenden dargelegt.

1.1 GPSG, Produktsicherheit und Verbraucherschutz

Das Gesetz über technische Arbeitsmittel und Verbraucherprodukte, das Geräte- und Produktsicherheitsgesetz, GPSG, ist zum 01.05.2004 in Kraft getreten. Dieses Gesetz dient der Umsetzung der Richtlinie 2001/95/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 3. Dezember 2001 über die allgemeine Produktsicherheit. Das GPSG setzt die von der Europäischen Gemeinschaft erlassenen Rechtsvorschriften zum Inverkehrbringen von Produkten um. Das GPSG umfasst eine breite Palette von Produkten: Haarfön, Wasserkocher und Minibagger fallen genauso in seinen Anwendungsbereich wie Atemschutzgeräte und komplexe Anlagen. Von dem GPSG sollen Wirtschaft, Behörden und Verbraucher profitieren.

Es bildet die rechtliche Klammer u.a. für:

- Maschinenrichtlinie (98/37/EG; ab 29.12.2009: 2006/42/EG),
- Richtlinie über elektrische Betriebsmittel (2006/95/EG),
- Richtlinie über einfache Druckbehälter (87/404/EWG),
- Richtlinie über persönliche Schutzausrüstungen (98/686/EWG),
- Druckgeräte richtlinie (97/23/EG),
- Aufzugsrichtlinie (95/16/EG),
- Spielzeugrichtlinie (88/378/EWG),
- Sportbooterichtlinie (94/25/EG),
- Richtlinie für Geräte- und Schutzsysteme für explosionsgefährdete Bereiche (94/9/EG),
- Richtlinie über Gasverbrauchseinrichtungen (90/396/EWG),
- Richtlinie über im Freien betriebene Geräte („Outdoor“, 2000/14/EG),
- Richtlinie über Aerosolpackungen (75/324/EWG),
- Produktsicherheitsrichtlinie (2001/95/EG).

Vom GPSG werden nun auch Verbraucherprodukte im Sinne der neuen Produktsicherheitsrichtlinie (2001/95/EG) erfasst. Durch das GPSG sind die Regelungen für technische Arbeitsmittel (vormals GSG) und Verbraucherprodukte (vormals ProdSiG) zu einem Gesetz zusammengefasst worden. § 2 Abs. 1 GPSG führt in diesem Zusammenhang den Oberbegriff „Produkte“ ein, der technische Arbeitsmittel und Verbraucherprodukte beinhaltet:

- Technische Arbeitsmittel sind nach § 2 Abs. 2 GPSG verwendungsfertige Arbeitseinrichtungen, die bestimmungsgemäß ausschließlich bei der Arbeit verwendet werden. Zu den technischen Arbeitsmitteln im Sinne des GPSG zählen nun auch Zubehörteile wie Werkzeugaufsätze für Roboteranlagen. Überwachungsbedürftige Anlagen wie Dampfkessel oder Aufzüge fallen ebenfalls unter den Anwendungsbereich des GPSG, sind aber in einem gesonderten Abschnitt geregelt.
- Verbraucherprodukte sind nach § 2 Abs. 3 GPSG sämtliche verwendungsfertige (z.B. Bohrmaschine) und nichtverwendungsfertige (z.B. Bohrer) „Gebrauchsgegenstände und sonstige Produkte, die von Verbrauchern benutzt werden können“.

Das GPSG berücksichtigt alle Produkte, die für Verbraucher bestimmt sind bzw. „unter vernünftigerweise vorhersehbaren Bedingungen von Verbrauchern benutzt werden können, selbst wenn sie nicht für diese bestimmt sind“. Erfasst sind damit insbesondere auch sogenannte Migrationsprodukte, d.h. Produkte, die vom Hersteller als technische Arbeitsmittel konzipiert wurden, tatsächlich jedoch von Verbrauchern zumindest auch genutzt werden; für diese Produkte gelten dann die Regeln in Bezug auf Verbraucherprodukte entsprechend. Produkte wie Getränkeautomaten oder Fitnessgeräte, die Verbraucher im Dienstleistungsbereich nutzen können, sind damit ebenfalls erfasst.

Lebensmittel sind keine Verbraucherprodukte in dem Sinne, sie fallen unter das Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch. Es wird geschätzt, dass rund 90 Prozent aller Verbraucherprodukte durch das GPSG abgedeckt sind.

1.2 Bedeutung des GPSG für den Verbraucherschutz

Dem Geräte- und Produktsicherheitsgesetz kommt eine umfassende Bedeutung sowohl für den Arbeitsschutz als auch für den Verbraucherschutz zu. Neben den grundsätzlichen Anforderungen hinsichtlich der technischen Sicherheit enthält das GPSG weitere Bestimmungen, die beim Inverkehrbringen, z.B. hinsichtlich der Produktkennzeichnung, zu beachten sind. Das GPSG verbietet das Inverkehrbringen unsicherer Produkte. Daher ist es Grundlage für den Verbraucherschutz. Unter Inverkehrbringen versteht man jedes Überlassen eines neuen, gebrauchten oder wiederaufbereiteten Produkts an einen anderen.

Es ist unerheblich, ob dies entgeltlich oder unentgeltlich geschieht. Es bedarf auch keines Eigentumsübergangs, der Wechsel der Sachherrschaft genügt. Damit gilt das GPSG nicht nur für Neuprodukte, sondern auch für gebrauchte und verschenkte Geräte.

1.3 Bedeutung des GPSG für die Erstellung von Anleitungen

Das GPSG trifft deutliche Aussagen, was die Rolle von Anleitungen für die Sicherheit von Produkten betrifft. Aus § 4 Absatz (2) geht hervor: „Ein Produkt darf, soweit es nicht § 4 Abs. 1 unterliegt, 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 werden. Bei der Beurteilung, ob ein Produkt der Anforderung nach Satz 1 entspricht, sind insbesondere zu berücksichtigen

- die Eigenschaften des Produkts einschließlich seiner Zusammensetzung, Verpackung, der Anleitungen für seinen Zusammenbau, der Installation, der Wartung und der Gebrauchsdauer,
- seine Einwirkungen auf andere Produkte, soweit seine Verwendung mit anderen Produkten zu erwarten ist,
- seine Darbietung, Aufmachung im Handel, Kennzeichnung, Warnhinweise, Gebrauchs- und Bedienungsanleitung und Angaben für seine Beseitigung sowie alle sonstigen produktbezogenen Angaben oder Informationen,
- die Gruppen von Verwendern, die bei der Verwendung des Produkts einer größeren Gefahr ausgesetzt sind als andere.

Im Gesetzestext wird explizit benannt, dass zu der Beurteilung, ob ein Produkt bei bestimmungsgemäßer Verwendung oder vorhersehbarer Fehlanwendung die Sicherheit und Gesundheit von Verwendern oder Dritten gefährdet oder nicht, sowohl die Anleitungen für seinen Zusammenbau, der Installation, der Wartung als auch Warnhinweise, Bedienungs-, Gebrauchs- und Betriebsanleitungen sowie Angaben für seine Beseitigung sowie alle sonstigen produktbezogenen Angaben oder Informationen herangezogen werden.

Ferner wird unter Punkt (4) 2. genannt „... zur Gewährleistung von Sicherheit und Gesundheit bestimmte Regeln bei der Verwendung, Ergänzung oder Instandhaltung eines technischen Arbeitsmittels oder verwendungsfertigen Gebrauchsgegenstandes beachtet werden müssen, eine Gebrauchsanleitung in deutscher Sprache beim Inverkehrbringen mitzuliefern“.

Der folgende Absatz regelt eine Ausnahme dazu: „(5) Ein Produkt, das den Voraussetzungen nach Absatz 1 oder 2 nicht entspricht, darf ausgestellt werden, wenn ein sichtbares Schild deutlich darauf hinweist, dass es diese Voraussetzungen nicht erfüllt und erst erworben werden kann, wenn die entsprechende Übereinstimmung hergestellt ist. Bei einer Vorführung sind die erforderlichen Vorkehrungen zum Schutz von Personen zu treffen.“

1.4 Umsetzung und Kontrolle der Einhaltung des GPSG

Das GPSG wendet sich sowohl an die Hersteller der Produkte als auch an Importeure oder Händler: Der Hersteller, sein Bevollmächtigter und der Einführer eines Verbraucherprodukts sind nach § 5 Abs. 1 GPSG verpflichtet ein System aufzubauen, das eine eigene Überwachung der in Verkehr gebrachten Produkte gewährleistet. Bezogen auf die Anleitung bedeutet dies, dass der Hersteller im Markt beobachten muss, ob diese den geforderten Sicherheitsstandards und Anforderungen entspricht oder ob Fehler oder ein nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch auftritt.

Die Unternehmen haben bei der Erstellung der produktbegleitenden Anleitung ebenso wie bei der Entwicklung und Herstellung eines Produkts die Pflicht, dafür zu sorgen, dass diese den Anforderungen des GPSG gerecht werden. Da die Anleitung Teil des Produkts ist, muss der Hersteller durch Beilage entsprechender Informationen zum Produkt und Anleitungen die Sicherheit des Verbrauchers gewährleisten.

Diese Forderung kommt vor allem bei der Überprüfung der Konformität, d.h. der Übereinstimmung der Beschaffenheit der Produkte mit dem GPSG und den gültigen Normen zum Tragen.

Drei Ansätze spielen für die Umsetzung des GPSG eine maßgebliche Rolle:

1. Selbsterklärung der (Normen-)Konformität durch die Hersteller: CE-Kennzeichnung
2. Prüfung der Produkte auf (Normen-) Konformität durch akkreditierte Prüfinstitute
3. Kontrolle der (Normen-) Konformität und Produktsicherheit durch die Marktaufsicht

CE-Kennzeichnung

Erklärungen und spezielle Kennzeichnungen geben an, ob in Verkehr gebrachte Produkte den Anforderungen des GPSG und den daraus abzuleitenden Verordnungen entsprechen. Durch Anbringung der CE-Kennzeichnung bestätigt der Hersteller, dass das Produkt den geltenden europäischen Richtlinien entspricht und bringt den zuständigen Behörden gegenüber zum Ausdruck, dass ein Konformitätsnachweis besteht, d.h. dass das Produkt in Einklang mit den gültigen Normen für das Produkt steht. Die CE-Kennzeichnung ist vielmehr als Marktzulassungszeichen und nicht als Herkunfts-, Qualitäts-, Güte- oder Normkennzeichen anzusehen. Eine CE-Kennzeichnung lässt keine Rückschlüsse zu, ob das Produkt durch unabhängige Stellen auf die Einhaltung der Richtlinien überprüft wurde.

Geprüfte Sicherheit (GS-Zeichen)

Das Siegel „Geprüfte Sicherheit“ (GS-Zeichen) hingegen steht für geprüfte Sicherheit. Das GPSG ist dabei die rechtliche Grundlage für die Vergabe von GS-Prüfzeichen durch akkreditierte Prüfstellen. Das GS-Zeichen bescheinigt, dass ein Produkt durch eine akkreditierte Prüfstelle getestet wurde und den Anforderungen des Geräte- und Produktsicherheitsgesetzes (GPSG) entspricht.

GPSG Regelungen zur Marktüberwachung

Darüber hinaus enthält das GPSG Regelungen zur Marktüberwachung. Deren Aufgabe ist es, unsichere Produkte zu identifizieren und geeignete Maßnahmen zur Behebung des Mangels bzw. zur Gewährleistung der Sicherheit zu treffen.

Damit ist das GPSG Fundament für die drei zentralen Säulen der Produktsicherheit und des Verbraucherschutzes bei Verbraucherprodukten in Deutschland:

- Anforderungen an Hersteller zur Beschaffenheit der Produkte und deren Selbsterklärung durch das CE-Kennzeichen
- Ausgangspunkt für Produktprüfungen und die Vergabe des Gütesiegels „Geprüfte Sicherheit“
- Grundlage für die Marktaufsicht

1.5 Umsetzung des GPSG bei der Erstellung von Anleitungen

Wie müssen produktbegleitende Anleitungen, z.B. eine Anleitung vom Hersteller, beschaffen sein, damit diese den Anforderungen des GPSG entsprechen? Anhand welcher Kriterien kann überprüft werden, ob die produktbegleitenden Informationen mit den Gesetzesvorschriften konform gehen?

Das GPSG fordert den Hersteller zur Beilage einer Bedienungsanleitung in deutscher Sprache auf und bietet damit einen konkreten Ansatzpunkt zur Prüfung der Übereinstimmung zwischen Produkt und Gesetz.

Dabei obliegt es der jeweiligen Auslegung, wie eine Anleitung zum Zusammenbau bzw. eine Bedienungs- oder Betriebsanleitung aussehen muss, um den Gesetzesvorgaben gerecht zu werden. Ziel ist es, eine Anleitung so zu erstellen, dass diese zur Sicherheit und Gesundheit der Verbraucher beiträgt.

An dieser Stelle greift u.a. die Norm DIN EN 62079 „Erstellen von Anleitungen; Gliederung, Inhalt und Darstellung“.

Die DIN EN 62079 ist mit Ausgabedatum November 2001 erschienen. Die dieser Norm zugrundeliegende internationale Norm wurde gemeinsam vom IEC SC 3B „Documentation“

und ISO TC 10 „Technical drawings product definitions and related documentation“ erarbeitet. In der DIN EN 62079 werden konkrete Hinweise zur Erstellung von Anleitungen gegeben: allgemeine Grundlagen, detaillierte Anforderungen für den Entwurf sowie für die Erstellung aller Arten von Anleitungen.

Ferner werden mögliche Inhalte der Anleitungen sowie Hinweise zur Gliederung und Darstellung gegeben. In dem informativen Anhang finden sich Kriterien und Checklisten zur Bewertung von Anleitungen.

Wie beim GPSG auch reicht das Anwendungsgebiet von kleinen Produkten (z.B. Handys) bis hin zu großen und komplexen Produkten (z. B. Industrieanlagen). Eine Einschränkung auf einen bestimmten Produktbereich ist nicht gegeben. Die Norm richtet sich im Wesentlichen an Produkthersteller, technische Redakteure, technische Illustratoren, Software-Entwickler, Übersetzer und andere Personen, die mit dem Konzipieren und dem Entwerfen von Anleitungen betraut sind.

Die DIN EN 62079 hat eine unmittelbare Bedeutung für Hersteller, wenn es um die Entwicklung produktbegleitender Informationen geht, die den Anforderungen des GPSG entsprechen und damit „gesetzessicher bzw. normenkonform“ sind. Die auf Grundlage der Norm entwickelten produktbegleitenden Informationen sollen zur Produktsicherheit und zum Verbraucherschutz beitragen. Die DIN EN 62079 löst eine sogenannte Vermutungswirkung aus. Diese bedeutet: nach § 4 Abs. 2 Satz 4 GPSG können Produkte, bei denen die Vorgaben aus der DIN EN 62079 in Bezug auf die Produktinformationen eingehalten wurden, insoweit nicht ohne weiteres als gefährlich eingestuft werden. Der Hersteller, der die DIN EN 62079 beachtet, kann sich vor diesem Hintergrund sicher sein, dass die Marktüberwachung sein Produkt nicht als gefährlich einstuft, weil die Marktüberwachung z.B. die Betriebsanleitung als unvollständig erachtet. Weist die Bedienungsanleitung die Struktur auf, wie sie die DIN EN 62079 vorgibt, kann die Marktüberwachung nicht die Auffassung vertreten, es würde darüber hinaus noch zusätzliche Informationen benötigt werden.

Allerdings nimmt die DIN EN 62079 dem Hersteller nicht die inhaltliche Arbeit in Hinblick auf das konkrete Produkt aus der Hand. Im Gegenteil: die DIN EN 62079 fordert eine intensive Auseinandersetzung mit dem Produkt.

Die DIN EN 62079 ist auch noch aus einem anderen Grund von hoher Bedeutung für das Produktsicherheitsrecht. Die allgemeine Verwaltungsvorschrift zum GPSG - eine für die Verwaltung verbindliche Vorgabe zur Handhabung des GPSG - nimmt ebenfalls Bezug zur DIN EN 62079. Prüft eine Behörde die Benutzerinformation, so hat die Behörde die DIN EN 62079 als Prüfungsmaßstab anzulegen.

Darüber hinaus regeln produktspezifische Normen weitere Anforderungen, denen Produkte und deren Anleitungen entsprechen müssen. Beispielsweise trifft die DIN V VDE V 0700-100 zur Sicherheit elektrischer Geräte für den Hausgebrauch und ähnliche Zwecke (Ausgabejahr: 2008) konkrete Aussagen zu produktbegleitenden Anleitungen. Von besonderer Wichtigkeit sind die im Abschnitt „Aufschriften und Anweisungen“ angegebenen Anforderungen an Anleitungen. Zur Kennzeichnung sind notwendig:

- Name und Ursprungszeichen des Herstellers
- Typenbezeichnung oder Seriennummer

Zudem muss an einer gut sichtbaren Stelle eine Aufschrift angebracht sein, die (in Worten oder Piktogrammen/Symbolen) folgende Warnungen enthält:

- Vor dem Reinigen oder der Wartung ausschalten und Stecker ziehen.
- Das Bedienhandbuch lesen.
- Nicht bei Regen verwenden und bei Regen nicht im Freien stehen lassen.
- Augenschutz tragen.
- Unbeteiligte Personen fernhalten.

Die Norm enthält spezielle Angaben zur Beschreibung der möglichen Gefährdungen und die daraus resultierenden Sicherheitsanforderungen bzw. -maßnahmen. Dem Produkt müssen gemäß Norm folgende Anweisungen beiliegen:

- Für die richtige Montage des Geräts, falls das Gerät nicht zusammengebaut geliefert wird
- Für die richtige Einstellung des Geräts
- Für die sichere Bedienung des Geräts
- Zum Betrieb aller Steuer- und Regeleinrichtungen
- Zur Anpassung und Verwendung von Zusatzeinrichtungen
- Hinweise zur Verwendung und zur Art der zu verwendenden Verlängerungskabel

Für die Erstellung von Anleitungen wird besonders darauf hingewiesen, dass die genannten Punkte auszuführen sind und die auf dem Gerät angebrachten Warnungen in der Anleitung wiederholt werden sollten.

2 Pflichten der Hersteller

Im Interesse eines vorbeugenden Verbraucherschutzes unterliegen die Hersteller gemäß des GPSG gewissen Pflichten im Herstellungsprozess der Produkte. Nach dem GPSG darf ein Produkt, soweit es nicht § 4 Abs. 1 unterliegt, nur dann in den Verkehr gebracht werden, wenn bei bestimmungsgemäßer Verwendung oder vorhersehbarer Fehlanwendung Sicherheit und Gesundheit von Verwendern oder Dritten nicht gefährdet werden.

Bei den Anforderungen an Beschaffenheit und Sicherheit von Produkten unterscheidet man zwei Bereiche:

- Der europäisch-harmonisierte Bereich
- Produktgruppen ohne europäische Regelungen

Im harmonisierten Bereich ergeben sich aus den Richtlinien der Europäischen Gemeinschaft konkrete Mindestanforderungen an die Sicherheit und Gesundheit, z.B. die Maschinen- oder die Niederspannungsrichtlinie. In Deutschland werden diese Anforderungen meist in Form von Rechtsverordnungen umgesetzt. So muss die Beachtung der Beschaffenheitsanforderungen durch eine Gefahrenanalyse sichergestellt werden. Die Gesetzeskonformität der Produkte wird in der Regel durch die Einhaltung technischer Normen nachgewiesen. Die Konformitätsvermutung besagt, dass bei Herstellung eines Produktes entsprechend einer Norm vermutet wird, dass es den Anforderungen an die Sicherheit und Gesundheit genügt. Die Einhaltung der Anforderungen wird durch die EG-Konformitätserklärung und die CE-Kennzeichnung am Produkt kenntlich gemacht. Sie ist jedoch weder ein Qualitätssiegel noch eine Herkunftsbezeichnung. Eine Verpflichtung zur Einhaltung der technischen Normen besteht nicht, denn der Hersteller kann den Vorgaben auch ohne Beachtung der EN oder DIN Normen nachkommen, wenn dadurch gleichwertige Ergebnisse erzielt werden. Im nicht harmonisierten Bereich muss ein Produkt so beschaffen sein, dass es bei bestimmungsgemäßer Verwendung oder bei vorhersehbarer Fehlanwendung Sicherheit und Gesundheit nicht gefährdet. Die anerkannten Regeln der Technik sind zu beachten. Die Konformitätsvermutung greift auch bei der Beachtung von bestimmten Normen und technischen Spezifikationen auf nationaler Ebene. Darüber hinaus kann auf freiwilliger Basis durch das GS-Zeichen „Geprüfte Sicherheit“ die Sicherheit von Produkten nachgewiesen werden.

Die besonderen Pflichten der Hersteller sind:

- Entwerfen und Herstellen (lassen) des Produkts gemäß den wesentlichen Anforderungen
- Erstellen und Aufbewahren der technischen Dokumentation
- Konformitätsbewertung
- Erstellen und Aufbewahren der Konformitätserklärung

- Anbringen der CE-Kennzeichnung
- Dauerhaft Konformität sicherstellen
- Vorhalten entsprechender Verfahren
- Identifizierbarkeit des Produkts sicherstellen
- Angabe von Name und Kontaktanschrift
- Nichtkonforme Produkte nachbessern / vom Markt nehmen
- Bereitstellen aller notwendigen Informationen
- Zusammenarbeit mit den Marktüberwachungsbehörden

Bei Verbraucherprodukten bestehen besondere Informations-, Kennzeichnungs- und Produktbeobachtungspflichten gemäß § 5 GPSG. Hersteller und Importeure sind verpflichtet, ein wirksames Gefahrenabwehrmanagementsystem aufzubauen – etwa für den Fall eines Produktrückrufs. Insbesondere gehört dazu die Produktbeobachtung nach dem Inverkehrbringen. Gemäß § 5 Abs. 1 GPSG haben die Inverkehrbringer ebenfalls Marktüberwachungsaufgaben: Sie sind verpflichtet, ein System aufzubauen, das die Überwachung der in Verkehr gebrachten Produkte gewährleistet.

Ferner gehört es nach dem GPSG zu den besonderen Pflichten von Inverkehrbringern (Herstellern, Importeuren und Händlern) von ihnen produzierte oder gehandelte Produkte dann zu melden, wenn sie wissen oder vermuten, dass von diesen Produkten eine Gefahr für Sicherheit und Gesundheit der Benutzer ausgehen kann. Daraufhin eingeleitete (Korrektur-)Maßnahmen können Folgendes umfassen:

- Änderung der Produktgestaltung
- Rückzug von Produkten aus der Zwischenhandelskette
- Aussenden von Informationen und Warnhinweisen über die korrekte Verwendung von Produkten an Verbraucher
- Ändern von Produkten vor Ort bei den Kunden oder andernorts
- Rückruf von Produkten von den Verbrauchern gegen Ersatz oder Rückerstattung

Gemäß GPSG ist neben den Pflichten der Hersteller die Produktprüfung durch Prüfinstitute eine weitere bedeutsame Säule der Produktsicherheit und des Verbraucherschutzes. Die Vergabe des GS-Zeichens ist eine Möglichkeit, die Produktkonformität bestätigen zu lassen.

Die dritte tragende Säule der Produktsicherheit und des Verbraucherschutzes ist die Kontrolle der Produkte sowie die Bearbeitung von Mängelbeschwerden durch die Marktaufsicht.

3 Kennzeichnungen auf Produkten

Grafische oder schriftliche Kennzeichnungen an Produkten, die von Prüfinstituten verliehen werden, werden als Gütesiegel, Gütezeichen oder Qualitätssiegel bezeichnet. Sie sollen eine qualitative Aussage geben und genießen dabei oft einen besonderen Bekanntheitsgrad. Synonyme sind „Prüfzeichen“ oder „Prüfsiegel“, eine genaue sprachliche Abgrenzung ist nicht definiert. Eine Abgrenzungsmöglichkeit ergibt sich daraus, dass Güte- oder Qualitätszeichen eine besondere Gebrauchsqualität oder Komfort repräsentieren sollen, während Prüfzeichen eher auf die geprüfte Einhaltung von sicherheitsrelevanten Eigenschaften hinweisen. Teilweise ergeben sich auch Überschneidungen beider Zielrichtungen.

3.1 Produktprüfungen und Prüfinstitute

Für Produkte, die unter die europäischen Harmonisierungsrichtlinien zur Gerätesicherheit fallen, ist eine Zertifizierung vorgeschrieben, die von einer zugelassenen Stelle durchgeführt werden muss. Voraussetzung für die Tätigkeit solcher Stellen ist ihre Meldung (Notifizierung) durch einen Mitgliedstaat an die EU-Kommission und die übrigen Mitglied-

staaten. Gemäß der Verordnung (EG) Nr. 765/2008 des europäischen Parlaments und des Rates vom 9. Juli 2008 ist die Akkreditierung der Prüfstellen Bestandteil eines Gesamtsystems, zu dem die Konformitätsbewertung und die Marktüberwachung gehören. Dessen Zweck besteht in der Bewertung und Gewährleistung der Konformität mit den geltenden Anforderungen.

In Deutschland ist die Zentralstelle der Länder für Sicherheitstechnik (ZLS) zuständig für die Akkreditierung und Überwachung von Prüflaboratorien, Zertifizierungsstellen und Inspektionsstellen, die die Sicherheit von Geräten, Maschinen und Anlagen überprüfen und zertifizieren. Für die Begutachtung und die laufende Überwachung der Kompetenz einer Konformitätsbewertungsstelle ist es wichtig, ihr Fachwissen und ihre einschlägige Erfahrung sowie ihre Fähigkeit zur Ausführung von Bewertungen zu ermitteln. Die ZLS nimmt diese Aufgabe für alle Bundesländer wahr.

Die von der ZLS als zugelassene Stellen akkreditierten Prüflaboratorien werden in Listen veröffentlicht. Es handelt sich dabei um Prüflaboratorien gemäß der europäischen Richtlinie für:

- Maschinen (98/37/EG),
- Maschinen (2006/42/EG)
- Persönliche Schutzausrüstungen (89/686/EWG)
- Druckgeräte (97/23/EG)
- Ortsbewegliche Druckgeräte (1999/36/EG)
- Medizinprodukte (93/42/EWG)
- Aufzüge (95/16/EG)
- Spielzeuge (88/378/EWG)
- Sportboote (94/25/EG)
- Schiffsausrüstung (96/98/EG)
- Elektrische Betriebsmittel (2006/95/EG) - (wird derzeit überarbeitet)
- Explosionsschutz (94/9/EG)
- Gasverbrauchseinrichtungen (90/396/EWG)
- Outdoor - Lärmmessungen (2000/14/EG)
- Seilbahnen (2000/9/EG)

Eine Liste der zugelassenen GS-Prüfstellen kann auf der Webseite der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) abgerufen werden. Derzeit sind etwa 80 Prüfinstitute von der ZLS zugelassen. Für Verbraucherprodukte und die allgemeine Produktsicherheitsrichtlinie sind rund 30 Prüfstellen in Deutschland zuständig.

3.2 Arten von Kennzeichen

Neben der CE-Kennzeichnung und dem GS-Siegel gibt es weitere Qualitätszeichen. Diese sind nicht im Rahmen der Produktsicherheitsrichtlinie und der VERORDNUNG (EG) Nr. 765/2008 angesiedelt und werden von den Prüfinstituten als eigene Gütesiegel selbst herausgegeben. Meist prüfen diese Gütesiegel besondere Produkteigenschaften, z.B. deren Gebrauchstauglichkeit.

3.2.1 CE-Zeichnung

Die CE-Kennzeichnung ist kein Gütesiegel (Qualitätszeichen) im eigentlichen Sinn. Die Bezeichnung CE steht für "Conformité Européenne" und bedeutet „Übereinstimmung mit EU-Richtlinien“: Sie ist in Zusammenhang mit der Produktsicherheit eine Kennzeichnung nach EU-Recht für bestimmte Produkte. Die Einhaltung der Anforderungen wird durch die EG-Konformitätserklärung und die CE-Kennzeichnung am Produkt nach außen sichtbar. Sie wird vom Hersteller selbst angebracht. Durch die Anbringung der CE-Kennzeichnung bestätigt der Hersteller, dass das Produkt den geltenden europäischen Richtlinien entspricht.

Eine CE-Kennzeichnung lässt keine Rückschlüsse zu, ob das Produkt durch unabhängige Stellen auf die Einhaltung der Richtlinien überprüft wurde. Nur in einigen Ausnahmefällen ist die Einschaltung einer benannten bzw. zugelassenen Stelle notwendig. Ist nach der CE-Kennzeichnung eine vierstellige Zahl angebracht, weist dies auf die Einbindung einer benannten Stelle in das Konformitätsbewertungsverfahren hin. Ein Produkt kann mit zusätzlichen Zeichen versehen sein, die auf eine andere Funktion als die CE-Kennzeichnung hinweisen.

3.2.2 GS-Zeichen

Das GS-Zeichen findet seine Rechtsgrundlage im § 7 des Geräte- und Produktsicherheitsgesetzes (GPSG). In Deutschland gibt es das GS-Zeichen seit fast 20 Jahren. Das GS-Zeichen ist ein freiwilliges Zeichen, d. h. der Hersteller oder sein Bevollmächtigter entscheidet, ob ein Antrag auf Zuerkennung des GS-Zeichens gestellt wird. Es beschränkt sich auf die Anbringung an technische Arbeitsmittel und verwendungsfertige Gebrauchsgegenstände. Durch das GS-Zeichen wird angezeigt, dass bei der bestimmungsgemäßen Verwendung oder vorhersehbaren Fehlanwendung des gekennzeichneten Produkts die Sicherheit und Gesundheit des Verwenders nicht gefährdet sind. Voraussetzung für die Verwendung ist, dass eine GS-Stelle das GS-Zeichen einem Hersteller oder seinem Bevollmächtigten zuerkannt hat. Nur akkreditierte Prüfinstitute sind berechtigt, GS-Zeichen zu verleihen. Die Akkreditierung erfolgt durch die Zentralstelle der Länder für Sicherheitstechnik (ZLS). Derzeit können 84 weltweit tätige unabhängige Prüfstellen das GS-Zeichen vergeben. Die Liste der Prüfstellen für Deutschland ist bei der Bundesagentur für Arbeitsmedizin und Arbeitsschutz, kurz BAuA, erhältlich.

3.2.3 Weitere Zeichen

TÜV Rheinland Group

Die TÜV Rheinland Group bietet einen eigenen Ergonomie- und Gebrauchstauglichkeitstest an und verleiht ein eigenes neutrales Prüfzeichen.



Der Prüfablauf umfasst neben der Erfassung des Nutzungskontextes die Prüfung der Dokumentation, einen Benutzertest sowie die Auswertung der Prüfergebnisse und einen Abschlussbericht und/oder eine Prüfung nach nationalen und internationalen Ergonomiestandards. Die Prüfungen können individuell um weitere Qualitäts- und Usability- (Gebrauchstauglichkeits)-kriterien erweitert werden. Produkte, die den Prinzipien der Benutzerfreundlichkeit genügen, erhalten nach bestandener Prüfung das „TUVdotCOM“-Zeichen mit den individuellen Qualitätskriterien. Die TUVdotCOM-ID dient als Schlüssel zu allen Zertifikaten, die die TÜV Rheinland Group ausstellt. Mit einer zehnstelligen Zahl ist der Zugriff im Internet auf alle geprüften Eigenschaften eines Produkts, einer Dienstleistung oder eines Unternehmens jederzeit möglich. Ein zertifiziertes Produkt hat bestimmte Prüfungen, beispielsweise der Sicherheit und Qualität, erfolgreich bestanden. Über dieses Prüfergebnis stellt die TÜV Rheinland Group ein Zertifikat aus. Es bestätigt die getesteten Produkteigenschaften und nennt die jeweiligen Normen, gemäß derer das Produkt überprüft wurde.

LGA-Tested

Die TÜV Rheinland LGA Beteiligungs GmbH bietet zusammen mit der LGA QualiTest GmbH ein eigenes Prüfzeichen für die Qualität von Bedienungsanleitungen an. Die angebotenen Prüfverfahren unterscheiden sich im Umfang:

Sicherheits-Check

- Überprüfung der Sicherheitshinweise nach anwendbaren und zutreffenden Anforderungen der Produktnorm
- Bewerten sonstiger, sicherheitsrelevanter Informationen

Basis-Check

- Sicherheits-Check
- Inhaltliche Überprüfung der Bedienungsanleitung auf Vollständigkeit, Verständlichkeit, Richtigkeit und Übersichtlichkeit in Anlehnung an einschlägige Normen und Richtlinien zur Gestaltung von technischen Dokumentationen
- Ausführlicher Prüfbericht

Comfort-Check

- Sicherheits-Check
- Inhaltliche Überprüfung der Bedienungsanleitung auf Vollständigkeit, Verständlichkeit, Richtigkeit und Übersichtlichkeit in Anlehnung an einschlägige Normen und Richtlinien zur Gestaltung von technischen Dokumentationen
- Ausfertigung eines ausführlichen Prüfprotokolls zu festgestellten Mängeln
- Möglichkeit zur Überarbeitung der Bedienungsanleitung durch den Auftraggeber
- Ausführlicher Prüfbericht

Die Voraussetzungen für die Vergabe des Zeichens sind laut TÜV Rheinland LGA Beteiligungs- GmbH und LGA QualiTest GmbH positive Prüfnachweise in wesentlichen, sicherheitsrelevanten Bereichen, ein positiver Prüfbericht nach Comfort-Check sowie ein vollständiger Antrag auf Zeichenvergabe.

DIN CERTCO

Innerhalb des Zertifizierungsangebotes von DIN CERTCO und der Nutzung des international anerkannten DIN-Zeichens bietet der DIN speziell auch die Prüfung von Bedienungsanleitungen, Montageanleitungen etc. an.



Grundlage für die Vergabe des Zeichens ist das DIN CERTCO Zertifizierungsprogramm „DIN-Geprüfte Anleitungen“ sowie die DIN EN 62079. Die Qualitätskriterien setzen sich aus den technischen Anforderungen an die Anleitung und der Darstellungsart der Anleitung zusammen. Zur Prüfung einer Anleitung werden Qualitätskriterien herangezogen, die das sichere und effiziente Betreiben und Instandhalten eines Produkts sowie eine für den Benutzer verständliche Darstellung sicherstellen.

Nur Anleitungen, die ihre Übereinstimmung mit der Norm durch eine erfolgreich bestandene Prüfung mittels eines anerkannten DIN CERTCO Gutachter und anschließender neutraler Bewertung unter Beweis gestellt haben, erhalten das Zeichen „DIN-Geprüft“. Nach positivem Bewertungsergebnis erteilt DIN CERTCO ein fünf Jahre gültiges Zertifikat. Alle Zertifikatinhaber werden in einer öffentlichen Liste geführt, die auf der Homepage unter „Zertifikatinhaber“ abrufbar ist.

DOCCert

Die TÜV SÜD Product Service GmbH vergibt seit 1993 das DocCert-Siegel. Mit der DocCert-Zertifizierung sollen anwenderfreundliche, verständliche und sichere Bedienungsanleitungen garantiert werden.



Geprüft werden nicht nur einzelne Bedienungsanleitungen, sondern deren Entstehungsprozess, Qualifikation der Mitarbeiter und Qualitätssicherungsmaßnahmen. Dadurch soll eine gleichbleibend hohe Qualität aller technischen Dokumentationen erreicht werden. Folgende Prüfkriterien des DocLab sind für eine Zertifizierung ausschlaggebend:

- Einhalten von Gesetzen, Normen und Richtlinien
- Anforderungen aus den produktspezifischen Normen
- Äußere Form und Gestaltung
- Identifikation
- Inhaltliche Merkmale
- Gliederung und Struktur
- Zielgruppenorientierung
- Verständlichkeit
- Such- und Orientierungshilfen
- Abbildungen und Symbole
- Tabellen und Diagramme
- Sicherheitsaspekte und Warnhinweise
- Umwelthinweise
- Berücksichtigung der Gefahrenanalyse und Warnung vor Restgefahren

Bewertet wird eine repräsentative Bedienungsanleitung eines Produktbereichs. Zudem werden die Methoden und Prozesse in der technischen Redaktion und der Qualitätssicherung analysiert und in einem Redaktionsleitfaden niedergelegt. Nach erfolgreicher DocCertSystem-Zertifizierung darf der Dienstleister für Bedienungsanleitungen das TÜV-Siegel selbst vergeben, ohne dass eine Prüfung durch die TÜV SÜD Product Service GmbH notwendig wird.

VDE-Zeichen

Das VDE-Zeichen wird von der VDE Prüf- und Zertifizierungsinstitut GmbH vergeben. Dabei handelt es sich um eine national und international akkreditierte Institution auf dem Gebiet der Prüfung und Zertifizierung elektrotechnischer Geräte, Komponenten und Systeme.



Das VDE-Zeichen informiert über die Konformität des Produkts mit VDE-Bestimmungen bzw. europäischen oder international harmonisierten Normen und bestätigt die Einhaltung von Schutzanforderungen innerhalb der zutreffenden Richtlinien. Das VDE-Zeichen steht für die Sicherheit des Produkts hinsichtlich elektrischer, mechanischer, thermischer, toxischer, radiologischer und sonstiger Gefährdung. Es bezieht sich auf elektrotechnische Erzeugnisse, d.h. auch auf Produkte im Sinne des Geräte- und Produktsicherheitsgesetzes (GPSG) und Medizinprodukte im Sinne des Medizinproduktegesetzes (MPG).

Handelt es sich um technische Arbeitsmittel oder verwendungsfertige Gebrauchsgegenstände im Sinne des Geräte- und Produktsicherheitsgesetzes, kann für diese Produkte statt dem VDE-Zeichen auch das GS-Zeichen vergeben werden.



Das VDE Prüf- und Zertifizierungsinstitut GmbH vergibt zusammen mit dem VDE-Quality Tested ein Siegel für die Gebrauchstauglichkeit elektrotechnischer Produkte. Die so ausgewiesenen Produkte erfüllen die Anforderungen zu Funktion, Handhabung und Energieeffizienz.

4 Marktaufsicht

4.1 Grundsätze der Marktaufsicht in Deutschland

Der Verkauf von Produkten macht nicht an Ländergrenzen halt. Ein Ziel der Europäischen Union ist die Schaffung eines einheitlichen Binnenmarktes, in dem der freie Verkehr von Waren und Dienstleistungen gesichert wird. Dabei müssen Wettbewerbsverzerrungen beseitigt und der Schutz der Arbeitnehmer und Verbraucher optimiert werden. Unabhängig vom Ursprung des Produkts sollen die Bürger in allen Mitgliedstaaten Anspruch auf das gleiche Schutzniveau haben. Um dies zu gewährleisten, wurden alle Mitgliedstaaten der EU dazu verpflichtet, staatliche Stellen zur Überwachung des Binnenmarktes (Marktaufsichtsbehörden) aufzubauen und mit entsprechenden Kompetenzen auszustatten. Die Marktaufsichtsbehörden überwachen die in den Verkehr gebrachten Produkte. Maßgeblich sind die Bestimmungen der anwendbaren einzelstaatlichen Rechtsvorschriften, in denen die Richtlinien des neuen Konzepts einschließlich der Produktsicherheitsrichtlinie umgesetzt werden.

Das neue Konzept (engl. New Approach) für die Produktregulierung und das Gesamtkonzept für die Konformitätsbewertung der Europäischen Union dienen seit 1985 der technischen Harmonisierung bestimmter Produktgruppen und dem Abbau von Handelshemmnissen innerhalb des Europäischen Binnenmarktes. Gemeinsam haben diese einander ergänzenden Konzepte, dass sie das Einschreiten des Staates auf ein unentbehrliches Mindestmaß beschränken und somit der Industrie bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen gegenüber der Öffentlichkeit einen größtmöglichen Handlungsspielraum gewähren. Seit 1987 sind nach und nach über 20 EG-Richtlinien in Kraft getreten, die auf dem neuen Konzept und dem Gesamtkonzept beruhen. Grundsätzlich unterscheidet man Produkte, für die eine CE-Kennzeichnung erforderlich ist, für die ein anderes Konformitätszeichen angebracht werden muss sowie Produkte, an denen kein Konformitätszeichen angebracht werden darf. Ein Leitfaden für die Umsetzung der nach dem Neuen Konzept verfassten Richtlinien ist die so genannte "Binnenmarktrichtlinie", auch "Blue Guide" der Europäischen Kommission. Nach nunmehr über 20 Jahren soll der New Approach überarbeitet und aktualisiert werden; hierzu wurden am 14. Februar 2007 zwei förmliche Vorschläge der EU-Kommission vorgelegt (Verordnung und Entscheidung), die z.Z. in Rat,

EU-Parlament und dem Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA) beraten werden².

Aufgrund des Umfangs und der Komplexität des Marktgeschehens ist die Marktüberwachung nur durch ein arbeitsteiliges Vorgehen der Marktaufsichtsbehörden in den einzelnen Ländern sinnvoll.

Daher haben die Marktaufsichtsbehörden Regelungen zu Arbeitsteilung, Koordination, Kommunikation und Abstimmung technischer Prüfungen getroffen. Um die Wirksamkeit der Marktüberwachung in Deutschland zu gewährleisten, müssen die Vollzugsbehörden länderübergreifend handeln. Die im Einzelfall erforderlichen Maßnahmen müssen bundesweit an denselben Maßstäben ausgerichtet sein. Aus diesem Grund werden die zwischen den Ländern im Arbeitsausschuss Marktüberwachung der BAuA (AAMÜ) (angesiedelt beim Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit) beschlossenen Aktivitäten in allen Ländern einheitlich umgesetzt. Um die Harmonisierung der Länder sicherzustellen, erhalten die Behörden Arbeitshilfen, aus welchen die entsprechende Vorgehensweise bei der Durchführung von Marktüberwachungsmaßnahmen abgeleitet werden kann. So wird vermieden, dass die Marktaufsichtsbehörden in den Ländern verschiedene Maßstäbe zur Beurteilung der Sicherheit eines Produkts anlegen.

4.2 Aufbau der Marktaufsicht in Deutschland

Zuständig für die Marktsaufsicht und die Überprüfung der Produktsicherheit sind in nächster Instanz die staatlichen Gewerbeaufsichtsämter. Ihr Zuständigkeitsbereich umfasst oftmals mehrere Landkreise. Die obersten Landesbehörden sind den Gewerbeaufsichtsämtern übergeordnet. In der Regel sind dies diejenigen Ministerien, die im Land für Produktsicherheit zuständig sind. Die Zuständigkeit variiert von Bundesland zu Bundesland. Tabelle 1 zeigt eine Liste der zuständigen Behörden und Ministerien.

² http://de.wikipedia.org/wiki/Neues_Konzept stand 30.03.2010

Tabelle 1 Behörden und Ministerien der Marktüberwachung

Bundesländer	Behörden und Ministerien der Marktüberwachung
Baden-Württemberg	Umweltministerium http://www.um.baden-wuerttemberg.de/servlet/is/11156/
Bayern	Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit http://www.lgl.bayern.de/arbeitsschutz/produktsicherheit/index.htm
Berlin	Senatsverwaltung für Gesundheit, Umwelt und Verbraucherschutz
Brandenburg	Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Familie des Landes Brandenburg
Bremen	Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz der Freien Hansestadt Hamburg - Amt für Gesundheit und Verbraucherschutz
Hamburg	Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz
Hessen	Hessisches Ministerium für Arbeit, Familie und Gesundheit
Mecklenburg-Vorpommern	Ministerium für Soziales und Gesundheit Mecklenburg-Vorpommern
Niedersachsen	Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Frauen, Familie und Gesundheit
Nordrhein-Westfalen	Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen
Rheinland-Pfalz	Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit
Sachsen	Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz des Landes Sachsen
Saarland	Ministerium für Justiz, Arbeit, Gesundheit und Soziales
Sachsen	Sächsisches Staatsministerium für Wirtschaft und Arbeit
Sachsen-Anhalt	Ministerium für Gesundheit und Soziales Sachsen-Anhalt
Schleswig-Holstein	Ministerium für Soziales, Gesundheit, Familie, Jugend und Senioren des Landes Schleswig-Holstein
Thüringen	Das Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit

Die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, BAuA, nimmt eine koordinierende Funktion wahr. Auf operativer Ebene wird die Marktaufsicht von verschiedenen Institutionen unterstützt, z.B.:

- Ordnungsämter
- Verbraucherzentralen
- Feuerwehrkräfte
- Beamte des Polizeidienstes
- Notfall-, Krankenhaus- und sonstige Ärzte
- Betriebsräte, Arbeitgeber und Gewerkschaften
- Vereine

Gerade für den Verbraucherschutz haben sie eine maßgebliche Rolle, da diese Institutionen häufig als erste von einem Produktmangel bzw. einem durch ein Produkt verursachten Unfall erfahren.

4.2.1 Arbeitsausschuss

Am Arbeitsausschuss Marktüberwachung sind verschiedene Vertreter der Bundesländer beteiligt. Ziele des Arbeitsausschusses sind:

- Die Marktüberwachung in allen Ländern nach qualitativ und quantitativ gleichen Grundsätzen durchzuführen
- Eine zielorientierte Vorgehensweise bei der Auswahl der zu prüfenden Produkte zu gewährleisten
- Eine arbeitsteilige Vorgehensweise zur Vermeidung von Doppelprüfungen festzulegen
- Die Prüftiefe und Prüfqualität den jeweiligen Erfordernissen anzupassen
- Den Informationsaustausch zwischen den Ländern unter Nutzung datentechnischer Möglichkeiten zu verbessern
- Die Öffentlichkeitsarbeit zu intensivieren

Mit der Einrichtung des Arbeitsausschusses Marktüberwachung verfolgen die Länder das Ziel, die ihnen gesetzlich auferlegte Verpflichtung zur Koordinierung der Marktüberwachung auf Grundlage des Beschlusses der 77. Arbeits- und Sozialministerkonferenz vom Oktober 2000 wirksam und wirtschaftlich zu erfüllen.

4.2.2 Rolle des Zolls

Zwischen Marktaufsicht und Zoll gibt es Vereinbarungen zur Zusammenarbeit. In folgenden Fällen haben die Zollbehörden unverzüglich und in schriftlicher Form die für die Marktüberwachung zuständigen nationalen Behörden zu informieren:

- Bestehen eines erheblichen Verdachts hinsichtlich des Vorhandenseins einer ernsten und unmittelbaren Gefahr für die Gesundheit oder Sicherheit
- Fehlen eines notwendigen Dokuments oder einer Kennzeichnung, die nach Gemeinschaftsrecht auf dem Gebiet der Produktsicherheit vorgesehen ist

Der Zoll setzt die Freigabe für das Erzeugnis aus und stellt den Marktaufsichtsbehörden alle für die Prüfung der Einfuhrfähigkeit erforderlichen Angaben und Warenmuster zu Verfügung. Die rechtliche Grundlage dazu bildet die Verordnung (EWG) Nr. 339/93 des Rates über die Kontrolle der Übereinstimmung von aus Drittländern eingeführten Erzeugnissen mit den geltenden Produktsicherheitsvorschriften vom 8. Februar 1993 (VO).

4.3 Rechtliche Grundlagen der Marktaufsicht

Der Rahmen für die Marktüberwachung wird durch die VERORDNUNG (EG) Nr. 765/2008 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 9. Juli 2008 über die Vorschriften für die Akkreditierung und Marktüberwachung im Zusammenhang mit der Vermarktung von Produkten gegeben. Durch diese Verordnung werden bestehende Vorschriften in Harmonisierungsrechtsakten der Gemeinschaft über die Marktüberwachung und deren Durchsetzung ergänzt und gestärkt.

In § 4 GPSG wird der Hersteller, Bevollmächtigte oder Einführer verpflichtet, nur solche Produkte in Verkehr zu bringen, die den zu Grunde liegenden rechtlichen Anforderungen entsprechen und so beschaffen sind, dass bei bestimmungsgemäßer Verwendung oder vorhersehbarer Fehlanwendung Sicherheit und Gesundheit von Verwendern oder Dritten nicht gefährdet werden. D.h. der Hersteller muss alle formalen und sicherheitstechnischen Anforderungen erfüllen, damit eine Gefährdung ausgeschlossen ist. Wird einer dieser Aspekte nicht erfüllt, treffen die Voraussetzungen für § 8 Abs. 4 GPSG ein, d.h. die Marktaufsichts-Behörde leitet entsprechende Maßnahmen ein.

Nach § 8 Abs. 4 GPSG haben Marktaufsichtsbehörden die Möglichkeit Maßnahmen zu treffen, wenn der begründete Verdacht gehegt wird, dass ein Produkt nicht den Anforderungen des § 4 GPSG entspricht. Dabei handelt sie in Abhängigkeit von der jeweiligen Gefährdung verhältnis- und zweckmäßig gemäß den allgemeinen Grundsätzen des Verwaltungsrechtes.

4.4 Aufgaben der Marktaufsicht:

Die Verantwortung der Marktaufsicht ergibt sich aus der Allgemeinen Produktsicherheitsrichtlinie RL 2001/95/EG. Diese ist mit den entsprechenden Verordnungen im Geräte- und Produktsicherheitsgesetz GPSG umgesetzt. Daraus ergeben sich für die Marktaufsicht folgende Aufgaben:

- Sicherstellung, dass die Inverkehrbringer ihre Verpflichtungen einhalten
- Schutz der Verbraucher vor unsicheren Produkten
- Sicherstellung des freien Warenverkehrs

4.5 Methoden und Instrumente der Marktaufsicht

In der praktischen Ausübung der Marktüberwachung gibt es zwei Ausgangssituationen:

- Anlass für das Tätigwerden der Marktaufsichtsbehörden ist eine von außen zugegangene Information (reaktive Marktüberwachung)
- Das Tätigwerden erfolgt aus eigenen Erkenntnissen heraus (aktive Marktüberwachung)

4.5.1 Aktive Marktaufsicht

Im Rahmen der aktiven Marktüberwachung prüfen die Marktaufsichtsbehörden die Einhaltung der vorgeschriebenen Normen- und Gesetzesvorgaben. Dies erfolgt durch verschiedene Maßnahmen:

- Stichprobenartige Kontrollen vorrangig bei Herstellern, meist im Rahmen von Schwerpunktaktionen und Programmen
- Ergänzende Kontrollen bei Händlern
- Test und Prüfung von Produkten im Rahmen von Messeveranstaltungen
- Auswertungen von Unfallmeldungen, z.B. seitens der Unfallversicherungsträger oder Versicherungsunternehmen (aufgrund des Fehlens einer Erfassung und einer zentralen Auswertung kann insbesondere im Bereich der Verbraucherprodukte nicht auf entsprechend abgesicherte Informationen, d.h. Unfallmeldungen, zurückgegriffen werden)

Die aktive Marktüberwachung wird unterstützt durch die systematische Erfassung und Auswertung aller verfügbaren Informationen, z.B. Ermittlung von Mängelschwerpunkten mit Hilfe von ICSMS, Unfallstatistiken, Pressemitteilung, insbesondere Berichte in Testzeitschriften, Auswertungen von Verbraucherberatungsstellen oder Analysen der BAuA. Die BAuA veröffentlicht ihre Ergebnisse, u.a. die Auswertung der RAPEX-Meldungen, mehrmals jährlich in ihrer Publikation „Gefährliche Produkte“.

4.5.2 Reaktive Marktaufsicht

Im Zuge der reaktiven Marktüberwachung erhalten die zuständigen Marktaufsichtsbehörden Informationen über ein unsicheres Produkt. Zu den Informationsquellen der Marktaufsichtsbehörden gehören:

- Mitteilungen anderer Bundesländer
- Meldungen anderer Marktaufsichtsbehörden oder Arbeitsschutzbehörden
- Mitteilungen von Unfallversicherungsträgern
- Mitteilungen anderer Verbraucherschutzbehörden oder sonstiger Behörden
- Mitteilungen der Zollbehörden

- Publikationen wie Stiftung Warentest, Ökotest
- Berichte in Medien (Presse, Testberichte in Testzeitschriften, Rundfunk, Fernsehen, Internet)
- Hinweise von Verbrauchern und Hinweise aus der Bevölkerung
- Hinweise von Konkurrenten und Wettbewerbern
- Mitteilungen von Richtlinienvertretern
- Eigeninitiative von Beamten/innen
- Feststellungen bei Betriebsbesichtigungen
- Marktkontrollen auf Messen und Ausstellungen im Rahmen von Messekommissionen
- Meldung durch das europäische Schnellinformationssystem über gefährliche Produkte (RAPEX),
- Meldung über das europaweite internet-basierte Informations- und Kommunikationssystem ICSMS

Die Marktüberwachung geht den eingehenden Mängelhinweisen unter Berücksichtigung ihrer Quelle nach. Die Behörde hat hierzu verschiedene Ermittlungsmöglichkeiten. Die Untersuchung der Produkte durch Marktaufsichtsbehörden beschränkt sich im Wesentlichen auf die Sichtprüfung vor Ort (Prüfung formaler Vorgaben, einfache Funktionsprüfung). Zur Beurteilung inwieweit Produkte den Anforderungen des § 4 Abs. 1 und 2 GPSG genügen, stehen den Marktaufsichtsbehörden die in §§ 8 Abs. 4, 7 bis 9 GPSG und ggf. § 11 Abs. 6 GPSG aufgeführten Instrumente zur Verfügung:

- Auskünfte
- Überprüfung durch die Behörde
- Prüfung anordnen
- Besichtigung bzw. Information
 - Einsicht in Dokumente
 - Entnahme von Mustern zur sicherheitstechnischen Überprüfung

Es findet eine vorläufige Bewertung des Mangels statt, aus der sich dann die von der Marktaufsichtsbehörde einzuleitenden Schritte ergeben.

4.5.3 Kriterien zur Mängelprüfung der Marktaufsicht

In Anlehnung an die „Leitlinien für die Verwaltung des gemeinschaftlichen Systems zum raschen Informationsaustausch (RAPEX) und für Meldungen gemäß Artikel 11 ProdSRL“¹ (s. Kap. 5.1) werden bei der Marktaufsicht die Mängel in 3 Risikogruppen eingestuft:

Grüner Bereich: ICSMS-Risikogruppe 1

Grüner Bereich bedeutet geringes Risiko. Dieser Bereich erfordert im Allgemeinen keine Maßnahmen hinsichtlich jener Produkte, die sich bereits auf dem Markt befinden.

- Nicht korrekte Anbringung einer CE-Kennzeichnung bezüglich Gestalt, Größe, Sichtbarkeit, Dauerhaftigkeit und Lesbarkeit
- Unzureichende Begleitinformationen (sollte von einem Produkt auf Grund fehlender Bedienungshinweise eine Gefährdung ausgehen, wäre dies einem mittleren oder hohem Risiko zuzuordnen)
- Konformitätserklärung kann nicht in einer der Amtssprachen in angemessener Zeit vorgelegt werden bzw. wird nicht mit dem Produkt mitgeliefert
- Kennnummer der benannten Stelle fehlt (sofern gefordert)
- Unrechtmäßig angebrachte oder fehlende CE-Kennzeichnung (sofern gefordert)
- Geringfügige Überschreitung eines Grenzwertes

Gelb-Oranger Bereich: ICSMS-Risikogruppe 2

Ein mittleres Risiko erfordert Maßnahmen. Die ICSMS-Risikogruppe 2 kann bei folgenden Mängeln gegeben sein:

- Fehlende Unterlagen, z.B. fehlende Konformitätsbescheinigung (bzw. nicht in einer der Amtssprachen vorliegend)

- Fehlen von Bedienungsanleitung, Montageanleitung, Sicherheits- oder Warnhinweisen (bzw. nicht in deutscher Sprache vorliegend) kann sich auf die Sicherheit auswirken
- Nichteinhaltung grundlegender Sicherheitsanforderungen, die noch keine ernste und unmittelbare Gefahr darstellen

Roter Bereich: ICSMS-Risikogruppe 3

Ein hohes Risiko erfordert rasche Maßnahmen. Die ICSMS-Risikogruppe 3 kann bei folgenden Mängeln gegeben sein:

- Grundlegende Anforderungen der jeweiligen Richtlinien bzw. Verordnungen sind nicht erfüllt. Dadurch ist eine Gefährdung der Gesundheit und Sicherheit von Personen gegeben.

Mängel in produktbegleitenden Anleitungen und Informationen können allen drei Risikogruppen zugeordnet werden. Entscheidend für die Einstufung ist, wie sich der Mangel in der Anleitung auf die Produktsicherheit auswirkt und ob daraus eine Gefährdung für den Anwender abzuleiten ist.

Bei den Marktaufsichtsbehörden bekannt gewordene Mängel können ein erstes Verdachtsmoment auf sicherheitstechnische Mängel sein und weitere Ermittlungen der Behörden nach sich ziehen.

4.5.4 Konsequenzen aus der Mängelklassifizierung

Sofern von einem Produkt bei bestimmungsgemäßer Verwendung oder vorhersehbarer Fehlanwendung eine Gefahr für Leben oder Gesundheit der Benutzer oder Dritte ausgeht oder sonstige Voraussetzungen des Inverkehrbringens nicht eingehalten sind, trifft die zuständige Behörde nach § 8 Abs. 4 GPSG alle erforderlichen Maßnahmen. Zu unterscheiden sind freiwillige Maßnahmen des Inverkehrbringers von behördlich angeordneten Maßnahmen.

Grundsatz der Marktaufsichtbehörde ist es, an den Stellen größtmöglicher Wirkung tätig zu werden. Dazu ist es erforderlich, die Quelle des „Inverkehrbringens“ zu ermitteln. Erforderliche Maßnahmen sind deshalb vorrangig beim Hersteller bzw. Einführer einzuleiten.

Nach § 8 Abs. 4 Nr. 5 GPSG kann für die Zeit der Prüfung das weitere Inverkehrbringen des Produkts untersagt werden. Damit kann die Marktaufsichtsbehörde Produkte vom Markt nehmen, auch wenn deren Gefahrenquelle noch nicht bestätigt ist. Allerdings ist in diesem Fall die Untersagungsverfügung zu befristen. Die wichtigsten Maßnahmen der Marktaufsichtsbehörden sind ferner Rückruf bzw. Rücknahme, Sicherstellung, hoheitliche Warnung der Öffentlichkeit und ordnungswidrigkeitenrechtliche Möglichkeiten sowie die Anordnung konkreter Maßnahmen.

Behördliche Maßnahmen sind entsprechend § 8 Abs. 4 GPSG:

- Veranlassung geeigneter Maßnahmen durch die für das Inverkehrbringen verantwortliche Person („mildestes Mittel“)
- Anordnung von „Nachbesserungen“ bzw. Anordnung des Anbringens von Warnhinweisen
- Untersagung des Inverkehrbringens
- Anordnung der Rücknahme oder des Rückrufs
- Sicherstellung, ggf. unschädliche Beseitigung
- Anordnung der Information über Gefahren eines Produkts durch den Hersteller
- Hoheitliche Warnung in Abstimmung mit zust. Oberster Landesbehörde

Behördliche Maßnahmen sind grundsätzlich nicht zu treffen, wenn die Abwehr der Gefahren durch geeignete Maßnahmen der Verantwortlichen sichergestellt ist. Die behördlichen Maßnahmen richten sich nach der Einstufung des Mangels. Welche Maßnahmen angeordnet werden, ist abhängig von der ICSMS-Risikogruppe, in die das Produkt eingestuft wurde.

4.5.5 Maßnahmen bei einem geringen Risiko

Bei geringem Risiko liegt das Produkt im grünen Bereich der ICSMS Risikogruppe 1. Dennoch können vereinzelt Maßnahmen notwendig werden.

Maßnahmen gegenüber Herstellern, Bevollmächtigten der Hersteller oder Einführern

Der Hersteller, Bevollmächtigte, Einführer oder ggf. Händler wird mittels Revisions schreiben aufgefordert, die Übereinstimmung mit den rechtlichen Bestimmungen herzustellen. Im Falle von Einsichtigkeit und schnellem Reagieren betreffs der Mängelbehebung ist eine Einschränkung des weiteren Vertriebs im Handel gewöhnlich nicht erforderlich. Der Aufsichtsbehörde obliegt es jedoch, mittels Kontrollmaßnahmen sicherzustellen, dass die Konformität erreicht wird. Kommt der Hersteller, Bevollmächtigte, Einführer oder ggf. Händler der Aufforderung im Revisions schreiben nicht nach, können verwaltungsrechtliche Maßnahmen getroffen werden.

4.5.6 Maßnahmen bei einem mittleren Risiko

Geht von einem Produkt ein mittleres Risiko aus, so wird dieses der ICSMS Risikogruppe 2 zugeordnet. Folgende Maßnahmen können getroffen werden.

Maßnahmen gegenüber Herstellern, Bevollmächtigten der Hersteller oder Einführern

- Im Rahmen des § 8 Abs. 4 GPSG ist die Beseitigung der Mängel zu veranlassen.
- Das Inverkehrbringen kann für die Dauer der Prüfung eines Produkts vorübergehend untersagt werden (§ 8 Abs. 4 Nr. 5 GPSG).
- Darüber hinaus kann angeordnet werden, dass ein Produkt erst dann in den Verkehr gebracht werden darf, wenn durch geeignete Maßnahmen gewährleistet wird, dass von dem Produkt keine Gefahr ausgeht oder geeignete Warnhinweise angebracht worden sind (§ 8 Abs. 4 Nr. 4 und 6 GPSG).

Maßnahmen gegenüber Händlern

Maßnahmen gegenüber Händlern sind den Maßnahmen gegenüber Herstellern, Bevollmächtigten oder Einführern untergeordnet.

- In der Regel sollte darauf hingewirkt werden, dass das Produkt aus dem Angebot genommen wird.
- Soweit erforderlich, sind Anordnungen nach § 8 Abs. 4 GPSG möglich.

4.5.7 Maßnahmen bei hohem Risiko

Bei Produkten, die der ICSMS Risikogruppe 3 angehören, sind zum Schutz der Verbraucher drastischere Maßnahmen notwendig.

Maßnahmen gegenüber Herstellern, Bevollmächtigten der Hersteller im europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder Einführern

- Um das weitere Inverkehrbringen zu unterbinden, ist eine Untersagungsverfügung zu erlassen.
- Sind Produkte, die eine unmittelbare Gefahr für den Benutzer oder Dritte darstellen, bereits ausgeliefert, wird deren Rückruf oder Rücknahme erforderlich (§ 8 Abs. 4 Nr. 7 GPSG) oder es ist anzuordnen, dass der Hersteller alle möglichen Betroffenen auf die Gefahr hinweist (§ 8 Abs. 4 Nr. 8 GPSG).
- Greifen Maßnahmen des Herstellers nicht oder nicht rechtzeitig, ist eine hoheitliche Warnung der Öffentlichkeit zulässig (§ 8 Abs. 4 Satz 3 GPSG).

Maßnahmen gegenüber Händlern

Ungeachtet der Maßnahmen gegenüber Herstellern können geeignete Maßnahmen gegenüber Händlern ergriffen werden, um ein weiteres Inverkehrbringen unsicherer Produkte

zu verhindern. Folgende Maßnahmen können angeordnet werden, wenn ein Händler ein mit sicherheitstechnischen Mängeln behaftetes Produkt im Sortiment führt:

- Weiteres Inverkehrbringen ist durch geeignete Maßnahmen zu verhindern.
- Bei einer unmittelbaren oder ernstesten Gefahr für Benutzer oder Dritte ist eine Untersagungsverfügung mit sofortiger Vollziehung zu erlassen.
- Es ist darauf hinzuwirken, dass bereits ausgelieferte Produkte zurückgenommen oder zurückgerufen werden, soweit dies notwendig erscheint.

In vielen Fällen ist auf Grund der vom Produkt ausgehenden Gefahr eine Sicherstellung und/oder Vernichtung geboten. Kann eine gegenwärtige erhebliche Gefahr nicht auf andere Weise abgewendet werden, sind Maßnahmen auch gegen jede andere Person (z.B. Lagerhalter, Verwender) zulässig.

4.5.8 Weitere Maßnahmen bei Produkten mit Prüfzeichen

Wenn beim Inverkehrbringen eines mangelhaften Produkts zugelassene Stellen beteiligt waren und das Produkt dem geprüften Baumuster entspricht, informiert die Marktaufsichtsbehörde die Zentralstelle der Länder für Sicherheitstechnik, kurz ZLS, die ggf. Maßnahmen gegen die zeichenvergebende Stelle veranlasst. Ist das Produkt mit einem GS-Zeichen versehen, wird auch die GS-Stelle bzw. die ZLS informiert.

5 Information und Meldungen über mangelhafte Produkte

Für eine umgehende Information und einen raschen Informationsaustausch gibt es zwischen den EU-Mitgliedsstaaten sowie zwischen den Marktaufsichtsbehörden der einzelnen Bundesländer verschiedenen Informations- und Kommunikationssysteme.

5.1 Nationale Schutzklauselmeldungen

Nach dem neuen Konzept enthalten Richtlinien eine Schutzklausel, die die Mitgliedstaaten verpflichtet, das Inverkehrbringen und die Inbetriebnahme gefährlicher bzw. gemäß einigen Richtlinien nicht konformer Produkte einzuschränken bzw. zu verbieten oder sie aus dem Verkehr ziehen zu lassen. In der Regel ist dieses Schutzklauselverfahren auf Produkte beschränkt, die

- unter Richtlinien des neuen Konzepts fallen,
- die CE-Zeichnung tragen und
- von den Mitgliedstaaten als mit einem erheblichen Risiko behaftet eingestuft werden, selbst wenn sie ordnungsgemäß gebaut, installiert und gewartet sowie dem vorgesehenen Zweck entsprechend verwendet werden.

Das Schutzklauselverfahren kommt nur für nationale Maßnahmen zur Anwendung,

- die das Inverkehrbringen eines Produkts einschränken bzw. verbieten oder nach denen ein Produkt aus dem Verkehr gezogen wird,
- die zu einem Los oder einer Serie gehörende Produkte betreffen und die rechtsverbindliche Auswirkungen haben.

Die Mitgliedstaaten haben die EU-Kommission umgehend zu benachrichtigen, wenn sie Maßnahmen unter Inanspruchnahme der Schutzklausel eingeleitet haben. Der Benachrichtigung sind die erforderlichen Informationen und Belege zur Begründung der Maßnahme beizufügen. Erachtet die EU-Kommission die nationale Maßnahme als gerechtfertigt, informiert sie die anderen Mitgliedstaaten, damit sie in ihrem Hoheitsgebiet die erforderlichen Schritte einleiten.

5.2 ICSMS-Informationssystem

Das internetgestützte Informations- und Kommunikationssystem zur europaweiten Marktüberwachung von technischen Produkten, ICSMS³, ist die Grundlage für eine effektive und effiziente Zusammenarbeit der Marktaufsichtsbehörden in Europa. Das ICSMS ermöglicht einen schnellen, europaweiten Informationsaustausch zwischen Behörden sowie die Publikation bestimmter Informationen in der Öffentlichkeit. Damit sind bei unsicheren Produkten Markteingriffe gleichzeitig, aktuell und flächendeckend möglich. Doppel- und Mehrfachuntersuchungen werden vermieden. Unsichere Produkte können umgehend vom Markt genommen werden. Gleichzeitig können durch das ICSMS Verbraucher und Handel informiert werden.

Das ICSMS ist seit 2003 in 11 Staaten im Einsatz und stellt als umfangreichste Datenbank ihrer Art in Europa detaillierte Informationen zu den von der Marktaufsicht getesteten Produkten bereit. Insgesamt sind rund 280 europäische Marktüberwachungsbehörden mit über 1.300 Nutzern an das System angeschlossen. Im internen Teil des ICSMS sind Daten zu mehr als 10.000 Produkten enthalten. ICSMS stellt detaillierte Informationen über technische Produkte bereit. Es handelt sich dabei um Produkte, die von Marktaufsichtsbehörden direkt oder in deren Auftrag getestet wurden. Das ICSMS beinhaltet vor allem Produkte, die unter die Produktsicherheitsrichtlinie fallen.

Dazu gehören:

- Maschinen
- Sportboote
- Niederspannungsgeräte
- Druckgeräte
- Aufzüge
- Einfache Druckbehälter
- Persönliche Schutzausrüstung
- Spielzeug

Die Marktaufsichtsbehörden geben jede Produktprüfung mit den erforderlichen Informationen, wie Name des Herstellers, Bevollmächtigten oder Importeurs, der Typ des beanstandeten Produkts und einem Foto des Produkts, des Typenschildes und der Verpackung in ICSMS ein. Ebenfalls wird der Stand des Verfahrens, Grund der Probenahme, Mängelklassifizierung und die Mängelbeschreibung eingegeben. Des Weiteren sollte eine ausreichende Begründung der Maßnahme mit Angabe der Fundstelle in der Vorschrift, gegen welche verstoßen wird, gegeben werden. Der Produktinformation in ICSMS sind alle Unterlagen beizufügen (Ermittlungsergebnisse, Prüfberichte, veranlasste Maßnahmen, Anordnungen, usw.).

Zusammengefasst enthält die Datenbank folgende Information und Angaben zum Produkt:

- Allgemeine Informationen, wie meldender Mitgliedstaat und meldende Behörde
- Angaben zum Produkt, wie z.B. Zoll-Code, EAN-Code, Typ- und Seriennummer, Produktionsort, Herkunftsland
- Inverkehrbringer
- Einschlägige Vorschriften und Normen
- Nachweis der Konformität
- Prüfergebnisse
- Formale und sicherheitstechnische Mängel
- Klassifizierung der Mängel
- Prüftiefe/Prüfumfang

³ <http://www.icsms.org/>

- Unfälle
- Getroffene Maßnahmen
- Zusatzdokumente wie Prüfberichte, Fotos, Konformitätserklärungen oder Auszüge aus der Bedienungsanleitung

Neben dem Informationsteil enthält ICSMS auch einen Kommunikationsteil. Hier können Kommentare oder ergänzende Anmerkungen zu den Produkten und den Testergebnissen eingebracht werden.

ICSMS besteht aus einem „öffentlichen Bereich“ und einem „internen Bereich“: Die Daten für den öffentlichen Teil können automatisch aus dem internen Teil generiert werden. Der „öffentliche Bereich“ ist jedem Internetnutzer zugänglich. Er informiert über ICSMS und dessen Bedeutung im europäischen Markt. Informationen über beanstandete Produkte und freiwillige Rückrufe können online abgerufen werden. Der direkte Kontakt zu den zuständigen Behörden ist ebenfalls über das System möglich. Ergänzend dazu ist ein Forum vorgesehen, in dem Verbraucher den jeweiligen Behörden ihre Beschwerden und Meinungen zu Produkten mitteilen können.

5.3 Internationale RAPEX-Meldungen

Das RAPEX-Verfahren – Rapid Exchange – ist ein auf Basis des Artikel 12 der europäischen Richtlinie für allgemeine Produktsicherheit festgelegtes System für den raschen Informationsaustausch.

Im Unterschied zum ICSMS, das in erster Linie als Arbeitsplattform für Behörden dient und wo auch Informationen zu leichten Mängeln zu finden sind, wird das RAPEX nur für Produkte eingesetzt, von denen ernste Gefahren ausgehen.

RAPEX ist das Schnellwarnsystem der EU für alle gefährlichen Konsumgüter, mit Ausnahme von Nahrungs- und Arzneimitteln sowie medizinischen Geräten. Das RAPEX-Verfahren sieht die Meldung von Maßnahmen vor (RAPEX-Meldungen), die gegen ein Produkt oder Chargen eines Produkts getroffen wurden, von denen ein unmittelbares ernstes Risiko für die Gesundheit und Sicherheit der Verbraucher ausgeht.

RAPEX gilt für Verbraucherprodukte, die ein ernstes Risiko für Verbraucher darstellen und für die es im Rahmen gemeinschaftlicher Rechtsvorschriften keine spezifischen Bestimmungen mit dem gleichen Ziel gibt. Es erlaubt einen schnellen Informationsaustausch zwischen Mitgliedstaaten und EU-Kommission über die Maßnahmen, die zur Vermeidung oder Einschränkung der Vermarktung oder Verwendung von Produkten, die eine ernste Gefahr für die Gesundheit und Sicherheit der Verbraucher darstellen, getroffen wurden.

Erfasst werden sowohl Maßnahmen der einzelstaatlichen Behörden als auch freiwillige Maßnahmen der Hersteller und Händler. Trifft ein Mitgliedstaat Sofortmaßnahmen oder beschließt er die Einführung von Sofortmaßnahmen, welche die etwaige Vermarktung oder Verwendung eines Produkts verhindert, einschränkt oder besonderen Bedingungen unterwirft, muss er die EU-Kommission davon unterrichten. Die Kriterien für die Feststellung ernster Risiken sind in den RAPEX-Leitlinien beschrieben.

Jeden Freitag veröffentlicht die EU-Kommission eine Übersicht über gefährliche Produkte, die ihr von den einzelstaatlichen Behörden gemeldet wurden. In dieser wöchentlichen Übersicht sind alle Informationen über das Produkt, die von ihm ausgehende Gefahr und die Maßnahmen, die in dem betreffenden Land ergriffen wurden, zusammengefasst.

Das RAPEX-Verfahren unterscheidet sich grundlegend vom Schutzklauselverfahren. RAPEX kommt auf sämtliche für den Verbraucher bestimmte oder von diesem wahrscheinlich verwendete Erzeugnisse zur Anwendung, deren Gebrauch unter normalen oder hinreichend vorhersehbaren Bedingungen eine unmittelbare und ernsthafte Gefahr für die Gesundheit und Sicherheit von Verbrauchern darstellt. Voraussetzung für das Einschalten von RAPEX ist, dass die Auswirkungen der Gefahr sich nicht nur auf das Gebiet des betreffenden Staates beschränken.

Der Mitgliedstaat muss im Rahmen des RAPEX-Verfahrens die EU-Kommission von den getroffenen Maßnahmen unterrichten. Anders als im Schutzklauselverfahren muss er jedoch diese Maßnahmen nicht rechtfertigen. Die EU-Kommission prüft, ob die Angaben mit den Bestimmungen der Richtlinie über die allgemeine Produktsicherheit im Einklang stehen und leitet diese an die übrigen Mitgliedstaaten weiter. RAPEX- und Schutzklauselmeldung schließen sich nicht gegenseitig aus.

Bei Produkten, die unter den Anwendungsbereich von Richtlinien nach neuem Konzept fallen, ist es allerdings nicht möglich, ausschließlich das RAPEX-Verfahren anzuwenden.

Für eine Meldung im RAPEX-Verfahren gelten folgende Bedingungen:

- Ein Produkt oder ein Produktposten stellt nach der Produktsicherheitsrichtlinie eine ernste und unmittelbare Gefahr für die Gesundheit und Sicherheit der Verbraucher dar
- Ein Mitgliedstaat (zuständige Behörde) trifft Sofortmaßnahmen oder beschließt die Einführung von Sofortmaßnahmen, welche die etwaige Vermarktung oder Verwendung dieses gefährlichen Produkts verhindern, einschränken oder besonderen Bedingungen unterwerfen
- Die Unterrichtungspflicht ist nicht bereits aufgrund gleichwertiger Verfahren im Rahmen anderer Rechtsakte der Gemeinschaft vorgesehen

5.4 Informationsverteilung durch die BAuA

Die BAuA hat die Aufgabe, diejenigen Meldungen, die von der EU-Kommission oder aus den anderen Mitgliedstaaten des Europäischen Wirtschaftsraums eingehen, an die zuständigen Landesstellen weiterzuleiten. Grundlage dafür sind das Schutzklauselverfahren, RAPEX-Meldungen und Meldungen nach Art. 11 der Produktsicherheitsrichtlinie. Sofern die beteiligten Mitgliedstaaten dem Kommunikations- und Informationssystem ICSMS noch nicht beigetreten sind, stellt die BAuA die Informationen in ICMS ein.

Schutzklauselmeldungen und RAPEX-Meldungen, bei denen eine zugelassene Stelle (z.B. ein Prüfinstitut) beteiligt ist, werden zusätzlich an die Zentralstelle der Länder für Sicherheitstechnik (ZLS) weitergegeben. In diesen Fällen (GS-Zeichen) werden außerdem die zugelassenen Stellen zur Stellungnahme gegenüber der ZLS aufgefordert.

Zudem werden die eingegangenen Meldungen ausgewertet, ggf. klassifiziert und auf Schwerpunkte und Forschungsbedarf hin überprüft. Die Klassifizierung der Meldungen erfolgt nach ihrem Dringlichkeitsgrad:

- Meldungen, die Sofortmaßnahmen erfordern (ernstes Risiko, Notwendigkeit, Maßnahmen auf Gemeinschaftsebene zu vereinbaren und/oder politisches Aufsehen und/oder Berichterstattung in Massenmedien)
- Warnhinweise (Art. 12 ProdSRL: Maßnahmen in Bezug auf Produkte, von denen ein ernstes Risiko ausgeht); Art. 11 ProdSRL: Maßnahmen der zuständigen Behörden in Bezug auf Produkte, die kein ernstes Risiko darstellen
- Nur zur Information: Mitteilungen über ernste Risiken, aber Produkt vom Markt

Die zuständige Landesstelle teilt der örtlich zuständigen Marktaufsichtsbehörde mit, welche Meldungen zu überprüfen sind. Das Ergebnis der Überprüfung des Produkts (eigene Maßnahmen der für das Inverkehrbringen verantwortlichen Person, veranlasste Maßnahmen) ist der BAuA mitzuteilen. Die Rückmeldung/Mitteilung erfolgt über ICSMS im Kommentarfeld.

5.5 Informationsquellen für Verbraucher über unsichere Produkte

Verschiedene Datenbanken und Informationssysteme stellen Informationen über aufgedeckte Fälle von sicherheitstechnisch mangelhaften Produkten. Sie beinhalten Produktrückrufe, Schutzklausel- oder RAPEX-Meldungen.

In den verschiedenen Datenbanken werden Listen, Statistiken etc. bereitgestellt.

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin:

1. Liste aktueller Untersagungsverfügungen gegen das Inverkehrbringen von mangelhaften Produkten gemäß Geräte- und Produktsicherheitsgesetz in Deutschland, die unanfechtbar geworden sind oder deren sofortige Vollziehung angeordnet worden ist.

Liste der Untersagungsverfügungen über mangelhafte Produkte in Deutschland (BAuA):

http://www.BAuA.de/de/Geraete-und-Produktsicherheit/Produktmaengel/UV-Start.html_nnn=true

2. Liste aktueller Produktrückrufe in Deutschland, die der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) bekannt geworden sind.

Aktuelle Produktrückrufe in Deutschland (BAuA)

http://www.BAuA.de/de/Geraete-und-Produktsicherheit/Produktmaengel/Produktrueckrufe/Produktrueckrufe.html_nnn=true

3. Statistische Auswertung der amtlichen Meldeverfahren (Untersagungsverfügungen, Schutzklausel- und RAPEX-Meldungen) sowie der von den zuständigen Länderbehörden gemäß des Geräte- und Produktsicherheitsgesetzes gemeldeten mangelhaften Produkte.

Statistikdaten über Produktmängelfälle in Deutschland (BAuA)

http://www.BAuA.de/de/Geraete-und-Produktsicherheit/Produktmaengel/Produktmaengelstatistiken/Produktmaengelstatistiken.html_nnn=true

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland, Kiel

Übersichtsliste mit den von Deutschland an die Europäische Kommission gemeldeten RAPEX-Meldungen über gefährliche Produkte.

Aktuelle Liste der RAPEX-Meldungen über gefährliche Produkte in Deutschland (evz):

<http://www.evz.de/UNIQ126035010021677/doc1893A.html>

Landesanstalt für Umwelt, Messungen und Naturschutz Baden-Württemberg, Karlsruhe

Verbraucher können ohne Anmeldung beim ICSMS-System nach mangelhaften Produkten oder nach der in der Region für die Geräte- und Produktsicherheit zuständigen Länderbehörde suchen.

Internetgestütztes Informations- und Kommunikationssystem zur europaweiten Marktüberwachung von technischen Produkten (ICSMS)

Produktmängel- und Behörden-Datenbank für Verbraucher (ICSMS)

http://www.icsms.org/icsms/App/blankPublic.jsp?P_LANGU=DE

Bayerisches Staatsministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz, München

Liste aktueller Herstellerinformationen, Herstellerrückrufe und Produktwarnungen in Deutschland, die dem Verbraucherinformationssystem Bayern (VIS) bekannt geworden sind.

Herstellerinformationen, Herstellerrückrufe und Produktwarnungen (VIS Bayern)

<http://www.vis.bayern.de/technik/herstellerinfos/>

Fachverband Werkzeugindustrie e. V. (FWI), Remscheid

Portal für Meldungen über mangelhafte oder falsch gekennzeichnete Werkzeuge und Dübel.

Meldungen über Werkzeugwarnungen (FWI)

<http://www.werkzeugwarnung.info/>

Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL), Braunschweig

Übersichtslisten mit dem Schnellwarnsystems für Lebensmittel und Futtermittel (RASFF) von Deutschland an die Europäische Kommission gemeldeten RASFF-Meldungen über auffällige Lebensmittel und Futtermittel.

http://www.bvl.bund.de/cln_027/nn_1196436/DE/01_Lebensmittel/06_Verbraucherinfos/verbraucherInfos_node.html_nnn=true

Europäische Kommission – Generaldirektion Gesundheit und Verbraucherschutz, Brüssel

Die in den englischsprachigen Übersichtslisten pro Kalenderwoche veröffentlichten RAPEX-Meldungen über gefährliche Produkte werden von den offiziellen Kontaktstellen der EU- und EFTA-Mitgliedstaaten mitgeteilt.

Aktuelle Liste der RAPEX-Meldungen über gefährliche Produkte in Europa (EU-Kommission)

http://ec.europa.eu/consumers/dyna/RAPEX/RAPEX_archives_de.cfm

Die in den englischsprachigen Übersichtslisten pro Kalenderwoche veröffentlichten RASFF-Meldungen über auffällige Lebensmittel und Futtermittel werden von den offiziellen Kontaktstellen der EU- und EFTA-Mitgliedstaaten mitgeteilt.

Aktuelle Liste der RASFF-Meldungen über auffällige Lebensmittel und Futtermittel in Europa (EU-Kommission)

http://ec.europa.eu/food/food/rapidalert/index_en.htm

VI Empirische Ergebnisse zu Produktsicherheit, Problemen in Anleitungen und Konsequenzen

Wie das Problem fehlerhafter Anleitungen auf dem Markt zu bewerten ist und welche Konsequenzen es nach sich zieht, wurde durch empirische Befragungen der zentralen Akteure und durch Datenbankanalysen ermittelt:

1. Hersteller und Unternehmen
2. Prüfinstitute
3. Marktaufsichtsbehörden
4. Gerichte

1 Befragung der Hersteller und Unternehmen

Grundsätzlich hat laut Gesetz der Hersteller dafür Sorge zu tragen, dass eine Gefährdung des Verbrauchers durch das Produkt ausgeschlossen ist. Der Hersteller ist als erster für die Gewährleistung der Sicherheit verantwortlich. In einer Online-Umfrage wurde ermittelt, wie die gängige Praxis zur Erstellung einer sicheren und gesetzeskonformen Anleitung in Unternehmen aussieht und welche Probleme dabei auftreten. Folgende Fragestellungen wurden untersucht:

- Welches sind sicherheitsrelevante Kriterien bei der Erstellung von produktbegleitenden Anleitungen?
- Welche Strategien zur Erstellung (rechts-)sicherer Anleitungen und Ausschluss einer Gefährdung der Anwender werden verfolgt?
- Welche Prüfzeichen werden verliehen?
- Welche Probleme treten bei der Erstellung (rechts-)sicherer Anleitungen auf?
- Wie ist der Bekanntheitsgrad der Norm DIN EN 62079: Erstellen von Anleitungen, Gliederung, Inhalt und Darstellung?
- Wie verbreitet ist die Anwendung und Nutzung der DIN EN 62079?
- Welche Probleme mit Anleitungen, die einen rechts- bzw. sicherheitsrelevanten Mangel aufweisen haben in Unternehmen?
- Wie erfolgt die Aufdeckung von Mängeln?
- Welche Folgen haben Mängel?

1.1 Stichprobe

Die Befragung wurde mittels eines über das Internet versendeten online-Fragebogen, der überwiegend geschlossene Fragen sowie zu einzelnen Aspekten offene Fragen beinhaltete durchgeführt. Adressaten waren Mitglieder des Fachverbands für Technische Kommunikation (tekomp) sowie Interessenten der tekomp, allesamt Beschäftigte im Bereich der Technischen Dokumentation. An der Umfrage beteiligten sich insgesamt 950 Mitarbeiter aus dem Bereich der Technischen Dokumentation. In die Auswertung der verschiedenen Fragestellungen konnten jedoch nur Produkte aufgenommen werden, die dem GPSG unterliegen. Unter das GPSG fallen 60,9 Prozent der Befragten. Für die Stichprobe verblieben damit 497 verwertbare Fragebögen, die im Folgenden in die Ergebnisse eingeflossen sind.

Die Mehrheit der in die Stichprobe aufgenommenen Befragungsteilnehmer, 76,1 Prozent, sind tekomp-Mitglieder. Daneben haben sich immerhin 23,9 Prozent Nichtmitglieder an der Umfrage beteiligt. Unter diesen befanden sich 50,1 Prozent Angestellte, 33,0 Prozent angestellte Führungskräfte und Verantwortliche, 8,5 Prozent freiberuflich Tätige, 4,6 Prozent Geschäftsführer, 1,6 Prozent Berufsanfänger, 1,2 Prozent Arbeitssuchende sowie 1 Prozent von Hochschulen. Unter allen Befragten geben 64,0 Prozent an, dass die von ihnen dokumentierten Produkte direkt oder indirekt von Verbrauchern genutzt werden.

Rund 1/3, d.h. 36,0 Prozent, geben an, dass es sich bei ihren Produkten nicht um Verbraucherprodukte im engeren Sinn handelt. Die Umfrageteilnehmer (n = 497) sind den in Tabelle 2 dargestellten Branchen zuzuordnen. Den größten Anteil haben Befragungsteilnehmer aus dem Bereich Werkzeug- u. Sondermaschinenbau; Fertigungssysteme; Antriebs- u. Fördertechnik; Industriewerkzeuge mit rund einem Viertel (24,1 Prozent), gefolgt von Dienstleistungsunternehmen im Bereich der Technischen Dokumentation mit 12,1 Prozent der Teilnehmer.

Tabelle 2: Branchenverteilung der Befragungsteilnehmer

Branche	Anzahl	Prozent
Werkzeuge und Sondermaschinenbau; Fertigungssysteme; Antriebs- u. Fördertechniken	120	24,1%
Erstellung Technischer Dokumentation (Redaktion, Grafik, Schreiben, Layout)	60	12,1%
Elektronische u. elektromechanische Bauelemente u. Gruppen; Schaltgeräte; Regler; Elektroinstallationsgeräte; Beleuchtung	38	7,6%
Antriebs- u. Steuerungstechnik; Robotic; Automation; Prüf- u. Messgeräte; elektrische Antriebe, elektronische Systeme	34	6,8%
Geräte u. Anlagen der elektr. Informations- u. Datenverarbeitung (Hardware, Peripherie); Nachrichten- u. Vermittlungstechnik	32	6,4%
ich bin zur Zeit nicht tätig	32	6,4%
Medizingeräte (inkl. Elektromedizin); Laborgeräte; Orthopädie	28	5,6%
Ingenieursleistungen	23	4,6%
Großanlagen- u. Kraftwerksbau	17	3,4%
Kälte- u. Wärmetechnik; Brennstoffzellen; Pumpen; Kompressoren; Druckgeräte	17	3,4%
Fahrzeugbau (KFZ, Nutzfahrzeuge, Baufahrzeuge, Landwirtschaftsfahrzeuge u. -maschinen, Spezialfahrzeuge)	15	3,0%
Sonstige Dienstleistungen für die Technische Dokumentation	13	2,6%
Zulieferer für Fahrzeugbau	10	2,0%
Haushaltsgeräte; Geräte u. Werkzeuge f. Heim- u. Handwerk (elektrisch u. nicht-elektrisch)	8	1,6%
Optische Geräte	7	1,4%
Consumer Electronics	7	1,4%
Herstellung v. Nahrungs- u. Genussmitteln	6	1,2%
Sanitärtechnik; Gebäude- u. Industrie-Armaturen	6	1,2%
Wehrtechnik; Waffensysteme; Marineschiffsbau	6	1,2%
Verbrennungsmotoren; Turbinen; Öfen; Brenner	5	1,0%
Chemische, pharmazeutische u. biotechnologische Erzeugnisse; Gummi- u. Kunststoffwaren	3	0,6%
Luft- u. Raumfahrt	3	0,6%
Softwareentwicklung (Datenverarbeitung, Datenbanken)	2	0,4%
Übersetzungsdienstleistung / Lokalisierung	2	0,4%
Druckdienstleistungen; Verlage	2	0,4%
Öffentliche Hochschulen und Universitäten, inkl. Hochschullehrer	1	0,2%

Bezüglich der Marktausrichtung geben 72,6 Prozent der Befragten an, dass ihr Unternehmen international für weltweite Märkte tätig ist. Weitere 17,1 Prozent der Unternehmen sind auf den europäischen Markt ausgerichtet, 9,3 Prozent konzentrieren sich auf den deutschen Markt und 1,0 Prozent stellt Produkte speziell für den amerikanischen Markt her.

Bei 84,6 Prozent der Befragten werden die produktbegleitenden Anleitungen überwiegend von der eigenen Abteilung hergestellt, bei 7,3 Prozent sind auch Entwickler bzw. Konstrukteure dafür zuständig. Bei 7,3 Prozent wird diese Aufgabe überwiegend von Dienstleistern oder Freelancern übernommen. 0,8 Prozent der Befragten geben an, selbst keine Anleitungen zu erstellen.

Die Größe der Unternehmen, in der die Befragten tätig sind, variiert von weniger als zehn Mitarbeitern bis hin zu mehr als 10 000 Mitarbeitern. Tabelle 3 zeigt die Verteilung der Mitarbeiterzahl im Unternehmen (n = 497).

Tabelle 3: Größe der Unternehmen, in der die Befragten tätig sind (n = 497)

Größe der Unternehmen, in der die Befragten tätig sind	Prozent
weniger als 10 Mitarbeiter	10,5%
10 - 20 Mitarbeiter	3,4%
21- 50 Mitarbeiter	7,6%
251- 500 Mitarbeiter	21,3%
501 - 1 000 Mitarbeiter	22,3%
1001 - 5 000 Mitarbeiter	16,1%
5 001 - 10 000 Mitarbeiter	5,6%
mehr als 10 000 Mitarbeiter	13,1%

1.2 Kriterien und Anforderungen an eine sichere Anleitung

Die Befragung untersucht, welche Gestaltungskriterien für produktbegleitende Anleitungen von Unternehmen und Erstellern als relevant für die Produktsicherheit eingestuft und aus diesem Grund in Anleitungen aufgenommen wurden.

Es galt mit einer Frage herauszufinden, welche Kriterien aus Sicht der Ersteller produktbegleitender Anleitungen sicherheitsrelevant sind und daher Berücksichtigung finden. Als Antwortvorgabe für die Frage wurden 48 Kriterien gelistet. Basis für die Auswahl dieser Gestaltungskriterien waren die Ergebnisse der DIN-Verbraucherratsstudie zu Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen: Probleme aus Verbrauchersicht und Lösungsansätze zur Verbesserung technischer Anleitungen.

Aufgabe der Befragungsteilnehmer war es, aus 48 Kriterien diejenigen auszuwählen und anzukreuzen, die in ihrem Unternehmen als sicherheitsrelevant eingestuft und in der Bedienungsanleitung umgesetzt werden.

In Tabelle 4 sind alle sicherheitsrelevanten Gestaltungskriterien gelistet, die von mehr als 69 Prozent der Befragten angegeben wurden. Insgesamt werden 26 Kriterien von mehr als 69 Prozent der Befragten als sicherheitsrelevant eingestuft. Bei der Mehrfachantwort wurden von den Befragten im Durchschnitt rund 31 Kriterien als sicherheitsrelevant ausgewählt (n = 409).

Der hohe Stellenwert von notwendigen Angaben, wie Produktbezeichnung und Produktgattung, gibt mit einer Auswahl durch 95,1 Prozent der Befragten die Anforderungen des GPSG wieder. Das Gleiche gilt für die Angabe technischer Daten, die 94,4 Prozent als sicherheitsrelevant ansehen. Der Einsatz von Bildern wird von fast allen Teilnehmern (92,9 Prozent) als sicherheitsrelevantes Gestaltungskriterium für produktbegleitende Anleitungen gewertet. Gestaltungskriterien, welche Sicherheitshinweise betreffen, haben einen durchgängig hohen Stellenwert. Dazu zählen die spezielle Kennzeichnung von Sicherheitshinweisen und das Hervorheben von Sicherheitshinweisen durch optische Gestaltungsmittel (91,4 Prozent), die Integration von Sicherheitshinweisen (90,7 Prozent), ein Kapitel mit generellen Sicherheitshinweisen zu Beginn der Anleitung (85,6 Prozent) sowie die Platzierung der Sicherheitshinweise vor Handlungshinweisen und die entspre-

chende kontextbezogene Darstellung (82,4 Prozent). Die Einhaltung von Normen und Richtlinien für Sicherheitshinweise setzen 83,1 Prozent als sicherheitsrelevant um.

Angaben zum bestimmungsgemäßen und nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch werden von 84,6 Prozent als sicherheitsrelevant umgesetzt. Der Stellenwert dieser Kriterien ergibt sich sachlogisch aus dem GPSG.

Es fällt auf, dass

- 85,3 Prozent der Befragten die Einhaltung von lesbaren Mindestschriftgrößen,
- 84,8 Prozent die Integration von Suchhilfen,
- sowie 83,6 Prozent aussagekräftige Überschriften und den klaren Bezug der Überschriften auf die Inhalte

als sicherheitsrelevant betrachten und bei der Erstellung berücksichtigen.

Die logische Struktur des Aufbaus von Inhalten und Handlungsschritten halten 83,1 Prozent der Befragten für relevant. 81,7 Prozent legen Wert auf die handlungsorientierte Beschreibung der Bedienschritte. Die Rechtschreibprüfung halten 81,2 Prozent für ein sicherheitsrelevantes Kriterium.

Andere Kriterien werden hingegen seltener als erwartet als sicherheitsrelevant umgesetzt:

- Die Verfügbarkeit der Anleitung in der Landessprache der Zielgruppe ist nur für 80,0 Prozent ein sicherheitsrelevantes Kriterium.
- Die Richtigkeit von Informationen wird von rund 78,5 Prozent der Befragten als sicherheitsrelevant eingestuft und geprüft.

Tabelle 4: Sicherheitsrelevante Gestaltungskriterien für Bedienungsanleitungen (n = 409).

Gestaltungskriterien für Bedienungsanleitungen	Prozent der Befragten, die das Kriterium als sicherheitsrelevant ausgewählt haben
Angaben: Produktbezeichnung, -gattung, Herstellername und Dokumentenbezeichnung (auf der Titelseite der Anleitung)	95,1%
Technische Daten	94,4%
Einsatz von Bildern	92,9%
Spezielle Kennzeichnung von Sicherheitshinweisen/Hervorheben von Sicherheitshinweisen durch optische Gestaltungsmittel	91,4%
Integration von Sicherheitshinweisen	90,7%
Kapitel mit generellen Sicherheitshinweisen am Anfang der Anleitung	85,6%
Einhaltung von lesbaren Mindestschriftgrößen	85,3%
Integration von Suchhilfen wie Inhaltsverzeichnisse oder Indizes mit Seitennummern	84,8%
Angaben zum bestimmungsgemäßen Gebrauch sowie Angaben zum nichtbestimmungsgemäßen Gebrauch	84,6%
Aussagekräftige Überschriften und klarer Bezug der Überschriften auf den Inhalt	83,6%
Logische Struktur des Aufbaus von Inhalten und Handlungsschritten	83,1%
Einhaltung der gängigen Normen für Warn- und Sicherheitshinweise	83,1%
Sicherheitshinweise vor Handlungshinweisen platziert und in dem Kontext dargestellt, in dem das Risiko eintreten kann	82,4%
Bedienschritte handlungsorientiert beschrieben/Schritt für Schritt darstellen	81,7%
Prüfung der Rechtschreibung und grammatikalische Richtigkeit	81,2%
Anleitung für die Zielgruppe in deren Landessprache verfügbar	80,0%
Prüfung der Richtigkeit der Informationen (Inhalte, Bildinhalte, Tabellen)	78,5%
Liste möglicher Störungen und Fehlern und der Problembehebung	78,2%
Hinweise zur Reparatur: Service- und Kundendienstadressen (Bezugsquellen für erwähntes Zubehör bzw. Ersatzteile)	78,0%
Vorgaben zur einheitlichen Verwendung von Symbolen und Piktogrammen für Sicherheitshinweise	76,0%
Klare Trennung von verschiedenen Informationstypen (Beschreibung/Anleitung/Problemlösung/Sicherheitshinweis)	75,8%
Sicherstellen der Lesbarkeit von Bildinhalten bzgl. Größe und Darstellung von Details	75,8%
Einsatz von Gliederungselementen zur Übersichtlichkeit und visuelle Strukturierung	74,8%
Sicherstellen der Verständlichkeit des inhaltlichen Text- Bild-Bezuges	74,3%
Hinweise zur Entsorgung des Gerätes	70,7%
Prüfung der Verständlichkeit bzw. Erläuterung der Symbole und Piktogramme für Sicherheitshinweise	69,7%

Nicht in der Tabelle 4 dargestellt sind Gestaltungskriterien, die von weniger als 69 Prozent der Befragten angegeben wurden. Diese sind in Tabelle 5 wiedergegeben. Von einigen dieser Kriterien wurde ein höherer Stellenwert angenommen.

- Das Sicherstellen der Verständlichkeit von Begriffen bzw. Verwendung zielgruppengerechter Formulierungen und Benennungen werden von 63,8 Prozent als sicherheitsrelevant eingestuft.
- Die Beigabe einer ausführlichen Anleitung im Print-Format zu Neuprodukten wird lediglich von 63,1 Prozent als sicherheitsrelevant bewertet.

- Nur 58,2 Prozent überprüfen die Übereinstimmung von Informationen in der Anleitung mit Produkt und Handlungsablauf.
- Die Prüfung von Vollständigkeit und Beschreibungstiefe sowie des Detaillierungsgrads der Informationen werden von 54,0 Prozent als sicherheitsrelevant umgesetzt.
- Vorgaben zur Verbesserung der Verständlichkeit, wie z.B. einfacher Satzbau und kurze Sätze, setzen 67,0 Prozent der Befragten um. Vorgaben für präzise Formulierungen und eindeutige Ausdrücke sehen 46,5 Prozent als sicherheitsrelevant an.

Tabelle 5: Gestaltungskriterien, die von weniger als 69 Prozent der Befragten als sicherheitsrelevant eingestuft werden (n = 409).

Gestaltungskriterien	Prozent der Befragten, die das Kriterium als sicherheitsrelevant ausgewählt haben
Vorgaben für einen einfachen Satzbau und kurze Sätze	67,0%
Hervorhebung wichtiger Details bzw. Detaildarstellungen	65,3%
Sicherstellen der Verständlichkeit der Begriffe bzw. Verwendung zielgruppengerechter Formulierung und Benennungen	63,8%
Darstellung der Betriebszustände und deren Beschreibung	63,8%
Beifügen einer ausführlichen Anleitung im Print-Format zu Neu-Produkten	63,1%
Beschreibung von Handlungsvoraussetzungen, Handlungszweck und Handlungszielen	60,9%
Prüfung der Übereinstimmung von Informationen in der Anleitung mit Produkt und Handlungsablauf	58,2%
Prüfung von Vollständigkeit und Beschreibungstiefe sowie des Detaillierungsgrads der Informationen	54,0%
Hinweise zur Gewährleistung	52,3%
Klare Auflistung der angesprochenen Zielgruppen bzw. klare Trennung der Inhalte für verschiedene Zielgruppen	51,8%
Erklärung von Fachbegriffen, Akronymen und Abkürzungen (Glossar)	49,6%
Klare visuelle Trennung von Sprachen bei mehrsprachigen Anleitungen/Länderkennzeichnung	47,2%
Vorgaben für präzise und genaue Formulierungen und unmissverständlichen, eindeutigen Ausdruck	46,5%
Vorgaben zur zweifelsfreien Zuordnung der Inhalte bei der Beschreibung verschiedener Produktvarianten	46,2%
Einsatz von Farbe als Gestaltungsmittel	39,6%
Vorgaben, damit zusammengehörende Themen oder Inhalte zusammenhängend dargestellt bzw. eindeutige Bezüge hergestellt werden	38,4%
Anleitungen für Gebrauchtgeräte stehen zur Verfügung (bspw. auf der Webseite)	37,2%
Kurzanleitung nur in Verbindung mit ausführlicher Anleitung	31,8%
Möglichkeit zur Aufbewahrung der Anleitung (am Gerät bzw. Format erleichtert Aufbewahrung)	29,6%
Orientierung der Inhalte an Anwendungsfällen und erklärende Beispiele zu den Inhalten	35,7%
Sehbehindertengerechte Anleitung	2,7%

1.3 Strategien zur Erstellung einer sicheren und normenkonformen Anleitung

Im Rahmen der Online-Umfrage wurden zuständige Mitarbeiter gefragt, welche Strategien sie zur Erstellung sicherer und normenkonformer Anleitungen anwenden. Die Auswertung erfolgte danach, ob das entsprechende Produkt von Verbrauchern genutzt wird oder nicht. Die Ergebnisse sind in Abbildung 1 dargestellt.

Die am häufigsten angewendete Strategie ist die Umsetzung aller relevanten Normen. Dies trifft bei 77,4 Prozent der Verbraucherprodukte und bei 83,5 Prozent der Produkte, die nicht für den Verbraucher bestimmt sind (Nichtverbraucherprodukte), zu. Der Unterschied ist statistisch nicht signifikant, d.h. existierende Unterschiede zwischen den Gruppen „Verbraucherprodukte“ und „Nichtverbraucherprodukte“ lassen sich nicht nachweisen.

Fortbildungen spielen bei Nichtverbraucherprodukten eine größere Rolle (69,3 Prozent) als bei Verbraucherprodukten (57,6 Prozent); dieser Unterschied ist statistisch signifikant. Die fachliche Ausbildung hat unabhängig von der Produktart bei rund 60,0 Prozent der Befragten eine Bedeutung.

Eine zentrale Rolle spielen Gefahrenanalysen bei 62,7 Prozent der Verbraucherprodukte und bei 77,3 Prozent der Nichtverbraucherprodukte - dieser Unterschied ist ebenfalls statistisch bedeutsam, d.h. die Gruppen unterschieden sich nachweisbar.

Für rund die Hälfte der Befragten ist zur Erstellung sicherer Anleitungen gesunder Menschenverstand notwendig. Etwa jedes fünfte Unternehmen verlässt sich auf fachlich kompetente Dienstleister. Hier zeigen sich keine Unterschiede zwischen den Gruppen.

Bei Verbraucherprodukten wird häufiger eine Anwenderbefragung (22,0 Prozent vs. 17,0 Prozent) oder ein Usability-Test (23,2 Prozent vs. 11,9 Prozent) durchgeführt als bei Anleitungen für Nichtverbraucherprodukte - bei letzteren unterscheiden sich die Gruppen erneut signifikant. Diese Methoden der empirischen Untersuchung werden vergleichsweise selten angewendet.

Der Test durch Prüfinstitute (19,1 Prozent vs. 10,8 Prozent) oder die Vergabe von Prüfsiegeln (10,8 Prozent vs. 3,4 Prozent) soll bei Verbraucherprodukten häufiger die Sicherheit durch Anleitungen gewährleisten als bei Nichtverbraucherprodukten. Dieser Befund ist erneut statistisch bedeutsam.

Ein weiteres Kriterium ist die Prüfung durch einen Rechtsanwalt. Eine solche Prüfung lassen 19,4 Prozent der Ersteller von Anleitungen zu Verbraucherprodukten vornehmen. Die Zahl liegt etwas höher als bei Nichtverbraucherprodukten (15,9 Prozent). Expertengutachten lassen jeweils nur 8,0 Prozent bzw. 4,0 Prozent anfertigen.

Strategien zur Gewährleistung der Einhaltung von Sicherheitsanforderungen bei Anleitungen

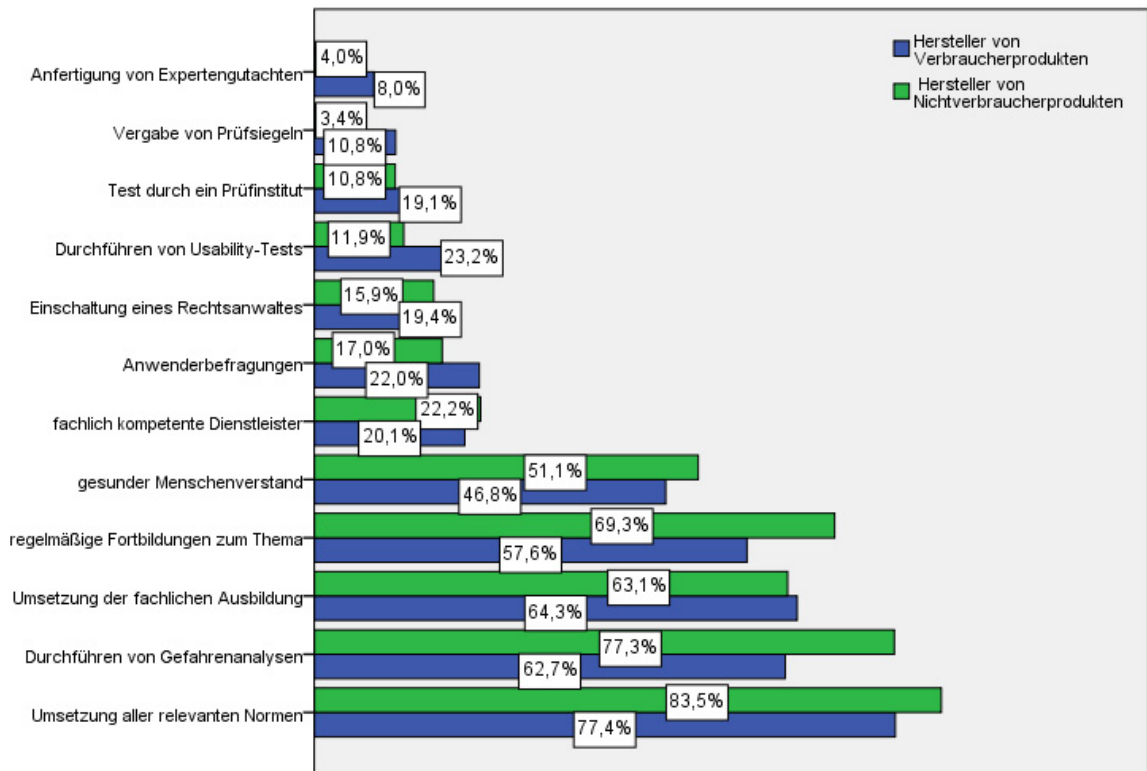


Abbildung 1: Strategien zur Gewährleistung der Einhaltung von Sicherheitsanforderungen bei Anleitungen

In Freitexten konnten die Teilnehmer der Umfrage ergänzende Antworten eintragen. Hier wurden vor allem interne Prüfungen und Kontrollen genannt:

- Prüfen der technischen Dokumentation vor Ort durch erfahrene Dokumentationsfachleute und Techniker
- Eigenes QM-Verfahren bei Übersetzungen: Korrekturlesen
- Interne Qualitätssicherung
- (Internes) Freigabeverfahren, das innerhalb der Qualitätssicherungsprozesse geregelt ist
- Begutachten der Maschine bzw. des Produkts vor Ort
- Enge Zusammenarbeit mit Qualitätssicherung
- Eigene Quality-Assurance-Abteilung, die u.a. die Eignung der Anleitungen für unterschiedliche lokale Märkte überprüft
- Compliance-Fachabteilung prüft Bedienungsanleitungen (in Zusammenarbeit mit den Behörden)
- Firmeneigene Abteilung (regulatory affairs) macht die Vorgaben und überprüft die Einhaltung gemeinsam mit dem Hersteller
- Review durch Entwickler, Servicefachleute und Übersetzer, betriebsinterne Vorschriften, Korrektur durch Techniker und Geschäftsführung
- Prüfung der Anleitung durch hauseigene Juristin und hauseigene Techniker (Ingenieure)
- Prüfung der Dokumentation im hauseigenen Prüflabor
- Prüfung durch Mitarbeiter einer speziellen Abteilung
- Funktionstests durch potenzielle Anwender (keine direkten Usability-Tests)
- Handbücher und Produktinformationen durchlaufen Vorgaben des Kunden (z.B. Risikoanalyse bei medizinischen Geräten und Software, FDA geprüft)

Folgende Kriterien spielen vor allem bei Nichtverbraucherprodukten eine Rolle:

- Regelmäßige Audits
- Schulung vor Ort während Inbetriebnahme, eigenes Servicepersonal
- Markt- und Produktbeobachtung
- Vertragliche Vereinbarung zur formalen und inhaltlichen Gestaltung der Dokumentation
- Prüfung durch Zulassungsbehörden

Die Teilnehmer wurden gefragt, wo sie Probleme bei der Erstellung sicherer Anleitungen sehen. Abbildung 2 zeigt das Ergebnis, welches unterteilt ist in Anleitungen zu Verbraucher- sowie zu Nichtverbraucherprodukten. Die Sichtweise der Ersteller von Anleitungen zu Verbraucherprodukten unterscheidet sich nicht signifikant von denen der Nichtverbraucherprodukte. Die von rund der Hälfte der Befragten und damit am häufigsten genannten Probleme bestehen darin, dass nicht alle Sicherheitsrisiken (47,9 Prozent und 56,0 Prozent) oder ein nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch (46,3 Prozent und 48,0 Prozent) vorab ermittelt werden können. Letzteres wird vor allem bei den Nichtverbraucherprodukten häufiger genannt. Zudem spielt der Kostendruck für rund 40 Prozent der Befragten eine Rolle (41,7 Prozent und 44,6 Prozent). Etwa ein Drittel sieht ein Problem in der Beeinflussung der Verständlichkeit von Inhalten durch zu viele Faktoren (33,6 Prozent und 29,1 Prozent). Ein Drittel der Befragten stört sich an unklaren Aussagen zur Anwendbarkeit von Gesetzen und Normen (30,6 Prozent und 29,7 Prozent) und Anforderungen an eine rechtssichere Dokumentation (30,9 Prozent und 27,4 Prozent). Ein Viertel der Befragten gibt an, dass es zur Umsetzung von Normen (29,3 Prozent und 21,1 Prozent) und gesetzlicher Vorgaben (28,7 Prozent und 24,0 Prozent) nicht genügend konkrete Richtlinien gebe. Unklarheiten in der Gesetzeslage halten 24,1 Prozent und 16,6 Prozent der Befragten für ein Problem.

Probleme mit der Erstellung sicherer Anleitungen

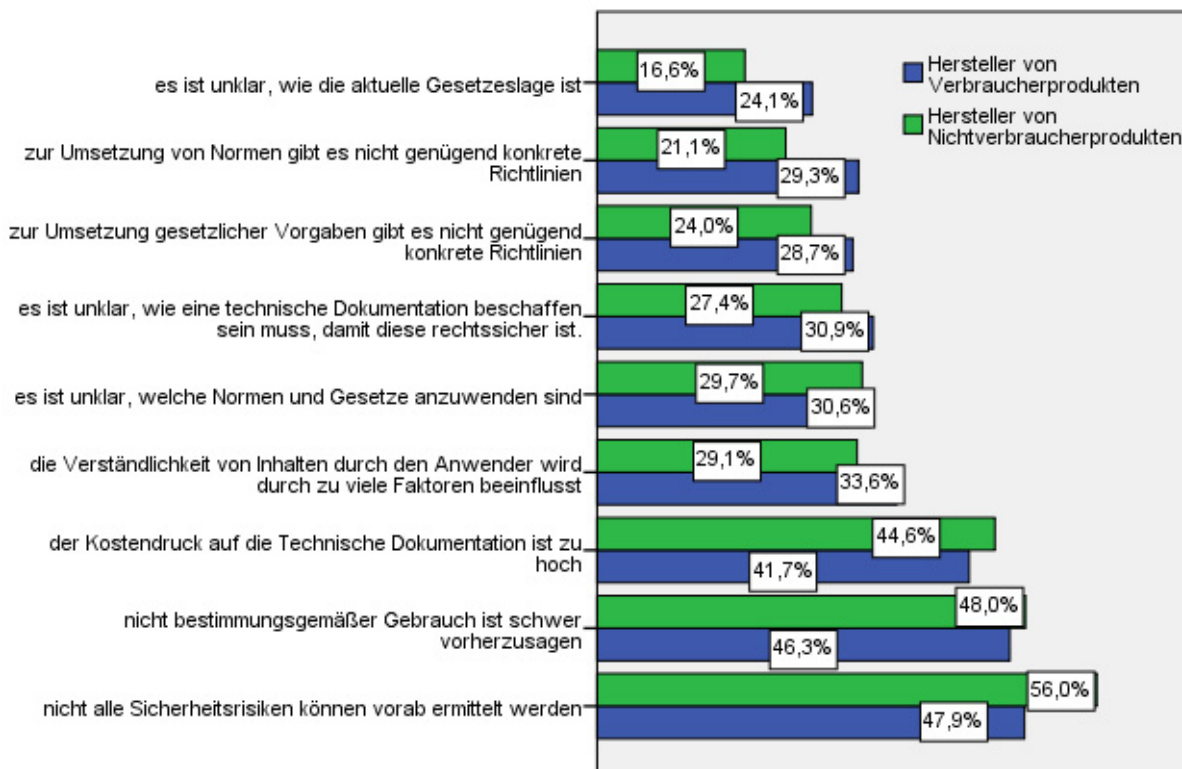


Abbildung 2: Probleme mit der Erstellung sicherer Anleitungen

Die Befragten aus dem Bereich der technischen Dokumentation konnten in Form von Freitext weitere Angaben machen. Aus den Antworten können weitere Problempunkte abgeleitet werden.

Probleme haben die Ersteller von produktbegleitenden Anleitungen in der Kenntnis der Zielgruppe:

- Die Ermittlung der Fähigkeiten einer lokalen Zielgruppe ist problematisch
- Die Zielgruppe ist oft sehr heterogen
- Definition und Anforderungen an Zielgruppenangemessenheit und Vollständigkeit sind unklar

Ein wichtiger Problemkreis liegt in den Normen und der Gesetzeslage selbst. Die Befragten bemängeln, dass

- ein großer Interpretationsspielraum besteht, da die Aussagen zur Dokumentation aus Richtlinien, Normen und Beispiele aus der Rechtsprechung uneinheitlich und nicht immer konkret und verständlich sind
- unterschiedliche Auslegungen, z.B. durch benannte Stellen, Behörden, Fachverbände usw. vorliegen und es zu viele „Könnte und Sollte“-Vorschriften gibt, die wenig Konkretes vorschreiben
- es häufig keine einheitlichen und durchgängigen Regelwerke für eine Branche gibt
- es dem Hersteller überlassen wird, welche Richtlinien und Normen für das spezifische Produkt herangezogen werden müssen
- es schwierig und sehr zeitaufwändig ist, aus den bestehenden Normen diejenigen herauszufiltern, die anzuwenden sind und diese gegen andere Normen, Gesetze, Verordnungen abzugrenzen
- die Gültigkeit einer Richtlinie schwierig zu ermitteln ist, da sich der rechtliche Rahmen ständig ändert
- bei der weltweiten Vermarktung der Produkte viele lokale Gesetze zu berücksichtigen sind und in gewissen Exportmärkten Unklarheiten bzgl. gültiger Normen und Gesetze bestehen (insbesondere bei den speziellen und vielfältigen Anforderungen zur Erstellung von rechtssicherer Dokumentation für den amerikanischen Markt)
- eine weltweite Normenrecherche sehr aufwendig ist

Ferner wird als Problem genannt, dass DIN Normen zu teuer und nicht frei zugänglich sind. Dadurch seien der spontane Einblick und damit eine breite Kenntnis der Normen und Richtlinien eingeschränkt. Dies habe negative Auswirkungen auf deren Anwendung.

Etliche Befragte sehen ein zentrales Problem in Bezug auf den Stellenwert der technischen Dokumentation im Unternehmen und in der mangelnden Priorisierung produktbegleitender Anleitungen seitens der Geschäftsleitung. Dazu wurden folgende Aussagen getroffen:

- Mangelndes Interesse der Geschäftsleitung
- Der Stellenwert der produktbegleitenden Anleitungen wird als zu niedrig angesehen
- Keine oder zu geringe Investitionen in die Erstellung von produktbegleitenden Anleitungen
- Investitionen in Informationsquellen und Weiterbildungen zum Thema Recht und Normen werden häufig abgelehnt
- Aufgrund des hohen Zeitdrucks können die Normen und Gesetze nicht auf die geforderten Richtlinien geprüft werden
- Zeit, Kosten und Aufwand für die Normenrecherche sind zu hoch
- Vor allem bei Übersetzungen wird zu sehr auf Anbieterpreise statt auf Qualität geachtet

Nach Aussage der Fachleute wissen Unternehmen oft nicht, dass Bedienungsanleitungen gesetzliche Anforderungen erfüllen müssen, d.h. vorgegebene Formen und Inhalte aufweisen und in bestimmten Sprachen erstellt werden müssen. Einige Verantwortliche denken, es sei eine freiwillige und großzügige Maßnahme des Unternehmens, Anleitungen und Informationen zur Verfügung zu stellen.

Ein weiteres Problem vieler Abteilungen technischer Dokumentation besteht laut Aussage einiger Befragter darin, dass im Unternehmen das GPSG nicht ernst genommen wird oder

dass Gesetze ohne hinreichende Kenntnis so ausgelegt werden, dass der vermeintlich geringste Aufwand entsteht.

Ein Zielkonflikt entsteht vor allem dann, wenn Rechtssicherheit bei minimalem Dokumentationsaufwand erreicht werden soll. Oft machen Fachleute für technische Dokumentation auf massive Mängel aufmerksam, die aus Kostengründen nicht zwangsläufig behoben werden. In manchen Unternehmen werden z.B. entgegen der Maschinenrichtlinie bzw. dem GPSG keine Gefahrenanalysen erstellt.

1.4 Verliehene Prüfzeichen

Weiter wurde in der Online-Umfrage ermittelt, welche Kenn- und Prüfzeichen verliehen werden. Unter den Befragten geben 94,0 Prozent derjenigen, die Verbraucherprodukte herstellen und 92,0 Prozent, die keine Verbraucherprodukte fertigen an, dass ihre Produkte mit dem CE-Kennzeichen versehen sind. Abbildung 3 zeigt: Jedes fünfte Verbraucherprodukt hat ein GS-Zeichen, womit der Anteil von 27,5 Prozent bei Verbraucherprodukten signifikant höher ist als bei den Nichtverbraucherprodukten (10,8 Prozent in der Stichprobe). Zudem zeigt sich ein weiterer statistisch bedeutsamer Unterschied: Im Gegensatz zu 20,6 Prozent der Verbraucherprodukte verfügen nur 5,7 Prozent der Nichtverbraucherprodukte über ein VDE-Zeichen. Weitere spezialisierte Prüfzeichen kommen vergleichsweise selten vor: Sie haben in der Stichprobe einen Anteil von jeweils unter 5,0 Prozent. Dennoch haben mehr Anleitungen zu Verbraucherprodukten den TÜV Rheinland Group (TUVdotCOM) Ergonomie und Gebrauchstauglichkeitstest abgelegt oder die Kennzeichnung „LGA-Tested“ als solche zu Nichtverbraucherprodukten. 3,5 Prozent der Verbraucherprodukte und 6,8 Prozent der Nichtverbraucherprodukte verfügen über keine Kenn- oder Prüfzeichen.

Prüfzeichen bei Verbraucherprodukten und Nichtverbraucherprodukten

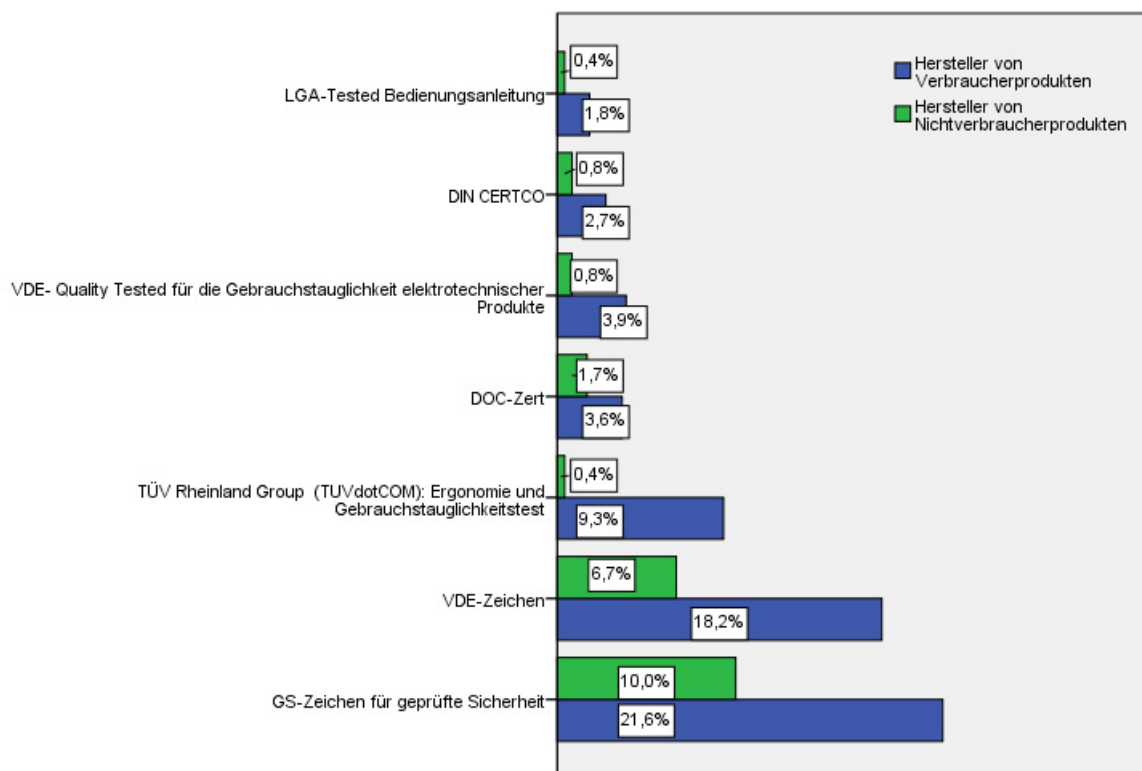


Abbildung 3: Prüfzeichen bei Verbraucher- und Nichtverbraucherprodukten

1.5 Bedeutung der DIN EN 62097

Des Weiteren wurde die Bedeutung der DIN EN 62079 „Erstellen von Anleitungen; Gliederung, Inhalt und Darstellung“ für die Befragten ermittelt.

Wie aus Abbildung 4 hervorgeht, haben in der Gruppe der Ersteller von Anleitungen zu Verbraucherprodukten 15,3 Prozent die Norm DIN EN 62079 noch nicht gelesen, in der Gruppe der Nichtverbraucherprodukte sind es 10,2 Prozent.

Bei den Erstellern von Anleitungen für Verbraucherprodukte haben 43,1 Prozent die Norm auszugsweise und 41,5 Prozent vollständig gelesen, bei den Erstellern von Anleitungen für Nichtverbraucherprodukte haben 35,8 Prozent die Norm auszugsweise und 54,0 Prozent vollständig gelesen. Die Unterschiede zwischen den Herstellern von Anleitungen für Verbraucher- bzw. Nichtverbraucherprodukten sind statistisch bedeutsam: Demnach ist die Norm bei den Erstellern von Anleitungen für Nichtverbraucherprodukten bekannter als bei den Erstellern von Anleitungen für Verbraucherprodukte.

Bekanntheit der DIN EN 62079

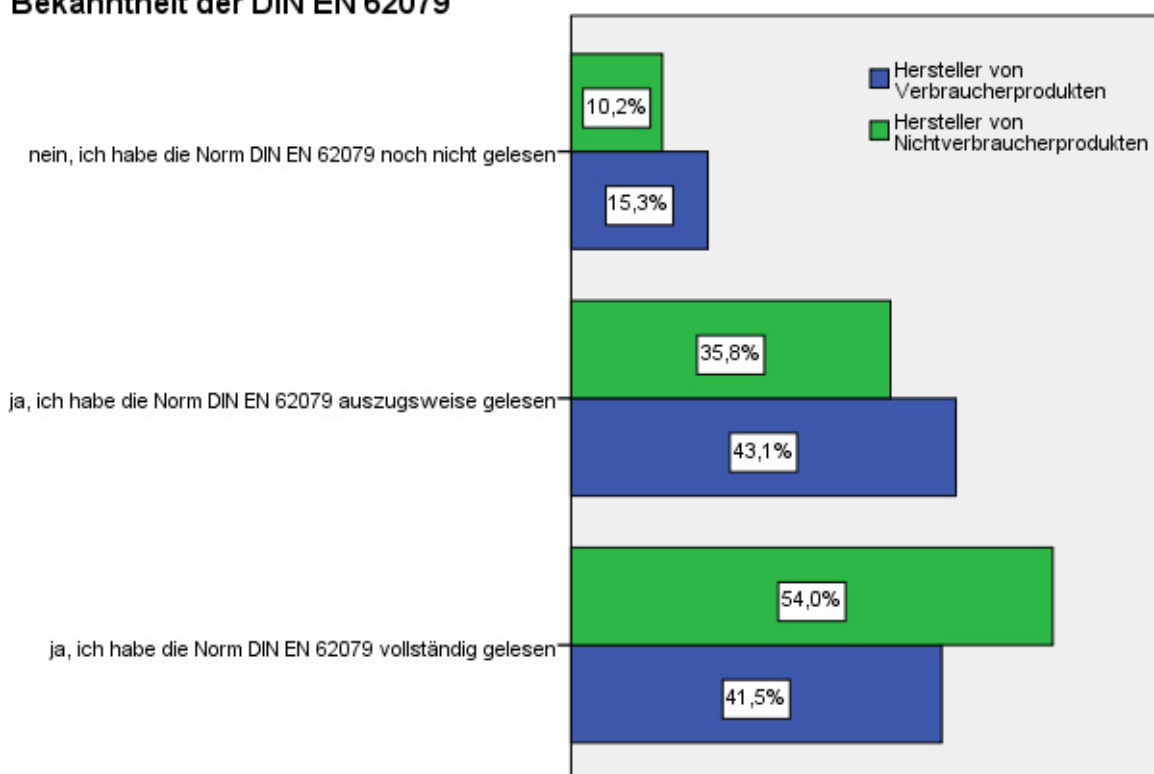


Abbildung 4: Bekanntheitsgrad der DIN EN 62079

Auf die Frage hin, ob die DIN EN 62079 für die Erstellung technischer Anleitungen eingesetzt wird, antworten von den Erstellern von Anleitungen für Verbraucherprodukte 23,0 Prozent mit nein und 63,9 Prozent mit ja (siehe Abbildung 5), weiteren 13,1 Prozent ist dies nicht bekannt. Bei den Erstellern von Anleitungen für Nichtverbraucherprodukte antworten 15,9 Prozent mit nein, jedoch nutzen 73,3 Prozent die Norm. 10,8 Prozent ist nicht bekannt, ob die Norm bei der Erstellung eine Rolle spielt.

Die Unterschiede zwischen den Herstellern von Verbrauchern- und Nichtverbraucherprodukten sind statistisch nicht bedeutsam. Daher kann aus den Ergebnissen nicht mit Sicherheit abgeleitet werden, dass die beiden Gruppen „Verbraucherprodukte“ und „Nichtverbraucherprodukte“ sich in ihrer Nutzung der Norm nachweisbar unterscheiden.

Erstellung der Anleitungen auf Basis der DIN EN 62079 bei Verbraucher- und Nichtverbraucherprodukten

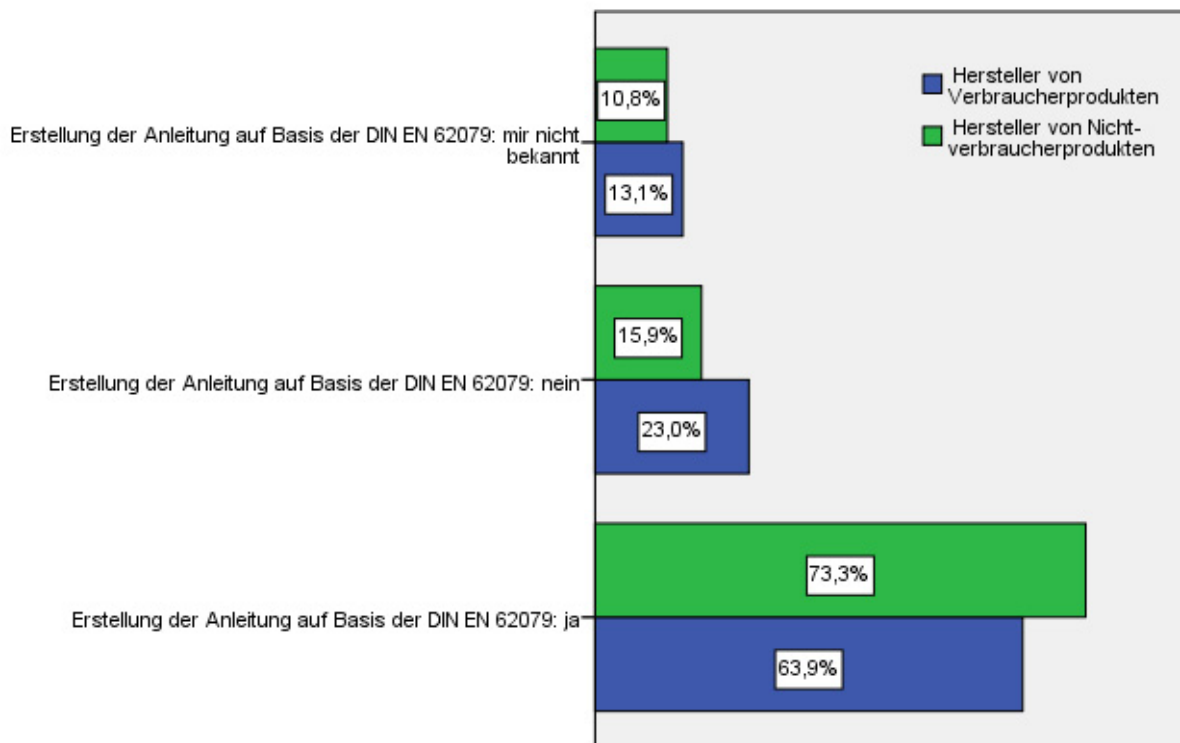


Abbildung 5: Erstellung der Anleitungen auf Basis der DIN EN 62079 bei Verbraucher- und Nichtverbraucherprodukten

Auf die Frage hin ($n = 321$), wie die Norm genutzt wird, zeigen sich keine bedeutsamen Unterschiede zwischen den Erstellern von Anleitungen für Nichtverbraucherprodukte und den Erstellern von Anleitungen für Verbraucherprodukte.

Wie in Abbildung 6 dargestellt, nutzen die meisten Befragten (81,0 Prozent) die Norm zur Beantwortung der Frage, welche Inhalte beschrieben werden müssen. Vielfach wird die Norm auch zur Formulierung von Sicherheitshinweisen (69,5 Prozent) oder zur formalen Gestaltung (62,0 Prozent) verwendet.

Anhänge und Checklisten zur technischen Überprüfung (34,0 Prozent), zur Bewertung von Anleitungen (28,0 Prozent) oder zur Überprüfung der Darstellung (23,4 Prozent) werden seltener genutzt. Bei der Mehrfachantwort wurden von den Befragten im Durchschnitt fast drei Anwendungszwecke genannt.

Verwendung der DIN EN 62079

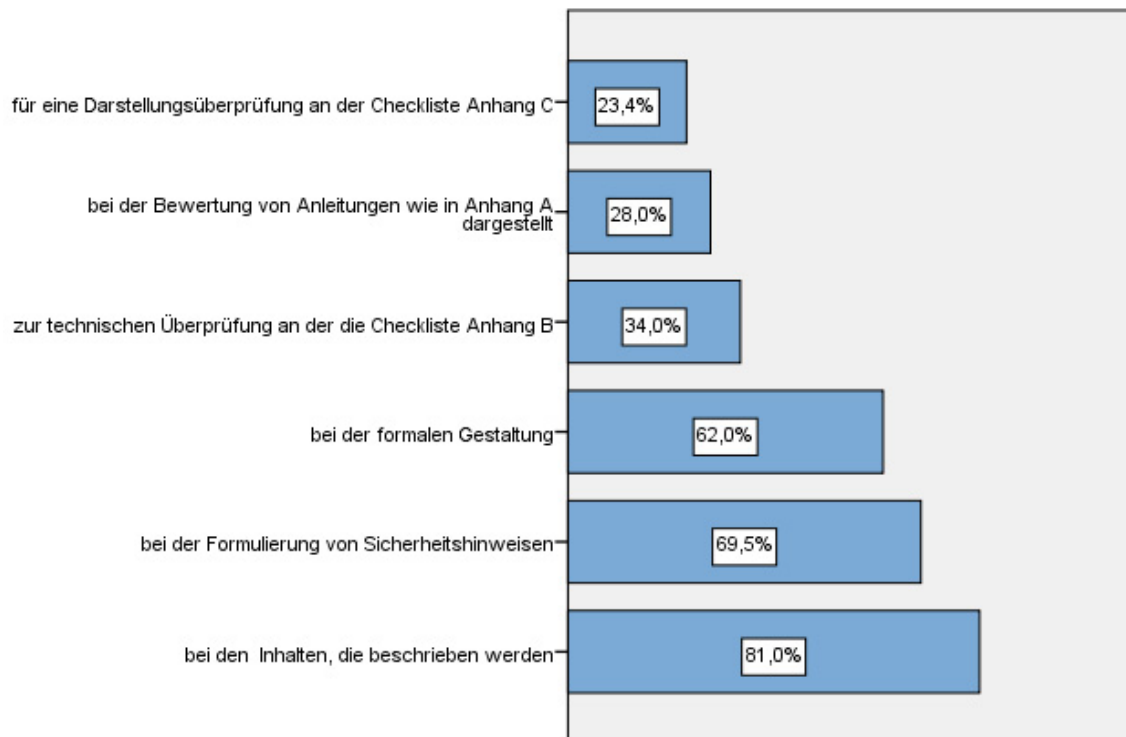


Abbildung 6: Verwendung der DIN EN 62079

Die Gründe, die bei den Befragten (n = 76) gegen die Verwendung der DIN EN 62079 sprechen, sind in Abbildung 7 aufgeführt.

Bei den meisten Befragten (43,4 Prozent) gibt es dafür keine speziellen Gründe. Fast jeder Dritte der Befragten, von denen die Norm nicht genutzt wird (28,9 Prozent), gibt an, dass die Inhalte nicht oder nur schlecht auf die zu erstellenden Anleitungen übertragen werden können. Etwa jedem Fünften (19,7 Prozent) ist die DIN EN 62079 nicht bekannt.

17,1 Prozent geben an, dass die DIN EN 62079 nicht genügend konkrete Hinweise zur Erstellung von Anleitungen enthält. Für 11,8 Prozent bzw. 6,6 Prozent sind die Checklisten der DIN EN 62079 nicht nützlich. Im Durchschnitt wurden 1,3 Gründe von den Befragten genannt.

Gründe, die DIN EN 62079 nicht zu verwenden

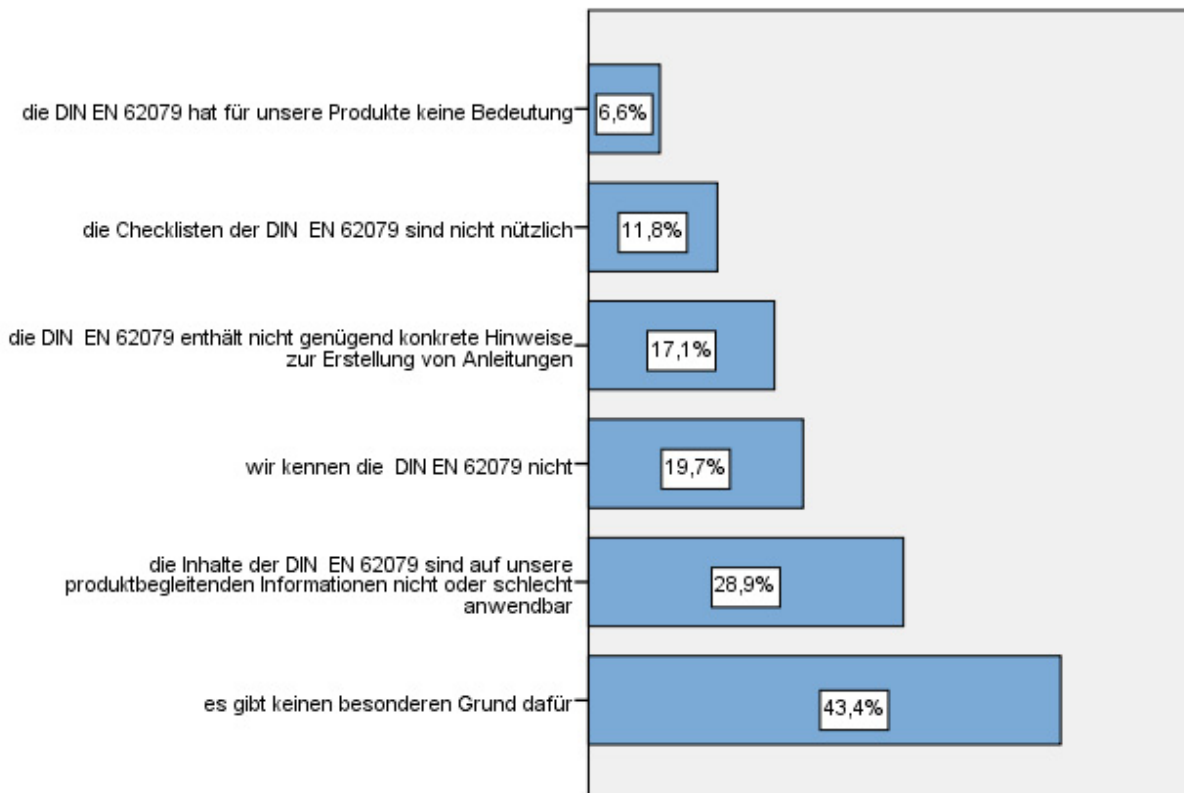


Abbildung 7 Gründe, die DIN EN 62079 nicht zu verwenden

1.6 Mangelhafte Anleitungen und deren Folgen

Die Teilnehmer wurden gefragt, ob es in ihrem Unternehmen bereits Probleme wegen sicherheitsrelevanter Mängel bei produktbegleitenden Anleitung gegeben habe.

Bei den Erstellern von Anleitungen zu Verbraucherprodukten gaben insgesamt 10,1 Prozent an, dass dies bereits der Fall gewesen ist, bei den Erstellern von Anleitungen zu Nichtverbraucherprodukten sind es 14,1 Prozent. Der Unterschied ist statistisch nicht bedeutsam. Die Befragten wurden daraufhin gebeten, in Freitexten zu schildern:

- Was der Mangel war
- Wie der Mangel entdeckt wurde
- Welche Konsequenzen der Mangel hatte

Die Angaben sind klassifiziert, d.h. es werden zunächst alle genannten Mängel und deren Zuordnung zu der jeweiligen Klasse dargestellt. Anschließend werden die Folgen von Mängeln in produktbegleitenden Anleitungen genannt. Daraus kann abgeleitet werden, welche Mängel jeweils welche Folgen nach sich gezogen haben. Im letzten Schritt wird dargestellt, wie die Mängel aufgedeckt wurden.

Hinter den Original-Aussagen ist jeweils in Klammer angegeben, ob es sich um eine Anleitung für ein Verbraucherprodukt (VP) oder um eine Anleitung für ein Nichtverbraucherprodukt (NVP) handelt. In einer Mängelbeschreibung können verschiedene Mängel angesprochen werden. Daher ist es möglich, eine Mängelbeschreibung mehreren Kategorien zuzuordnen.

Zudem sind die genannten Kategorien nicht vollkommen trennscharf, d.h. sie schließen sich nicht zwingend aus. Aufgrund der Beschreibung war nicht immer zweifelsfrei zu entscheiden, ob z.B. eine finanzielle Folge nicht auch mit einer gerichtlichen Entscheidung zusammenhängt oder ob fehlende Inhalte in einer Anleitung dazu führen, dass diese nicht der Norm entspricht.

1.6.1 Mängel in Anleitungen

Diejenigen Teilnehmer, die angegeben hatten, dass in der Vergangenheit ein sicherheitsrelevanter Mangel in der produktbegleitenden Anleitung aufgetreten war, wurden gebeten, die Art des Mangels zu beschreiben.

Abbildung 8 zeigt die klassifizierten Antworten (n = 59). Demnach bestand der häufigste Mangel darin, dass Sicherheitshinweise fehlten oder falsch beschrieben wurden - was bei fast einem Drittel der Fälle Ursache des Mangels war (30,5 Prozent). Bei etwa jedem fünften Befragten fehlten Inhalte (22,0 Prozent) oder die Angaben waren falsch (20,3 Prozent). Weitere Mängel bestanden darin, dass keine oder nicht gültige Normen angewendet wurden oder der bestimmungsgemäße Gebrauch nicht oder nicht ausreichend definiert wurde (je 6,8 Prozent), die Anleitung nicht aktuell war (5,1 Prozent) – was falschen Angaben entspricht – oder dass Anleitungen schlecht verständlich (3,4 Prozent) oder schlecht lesbar (1,7 Prozent) waren. Auch kam es vor, dass Übersetzungen fehlten (1,7 Prozent) oder keine Anleitung mitgeliefert wurde (1,7 Prozent).

Art des sicherheitsrelevanten Mangels

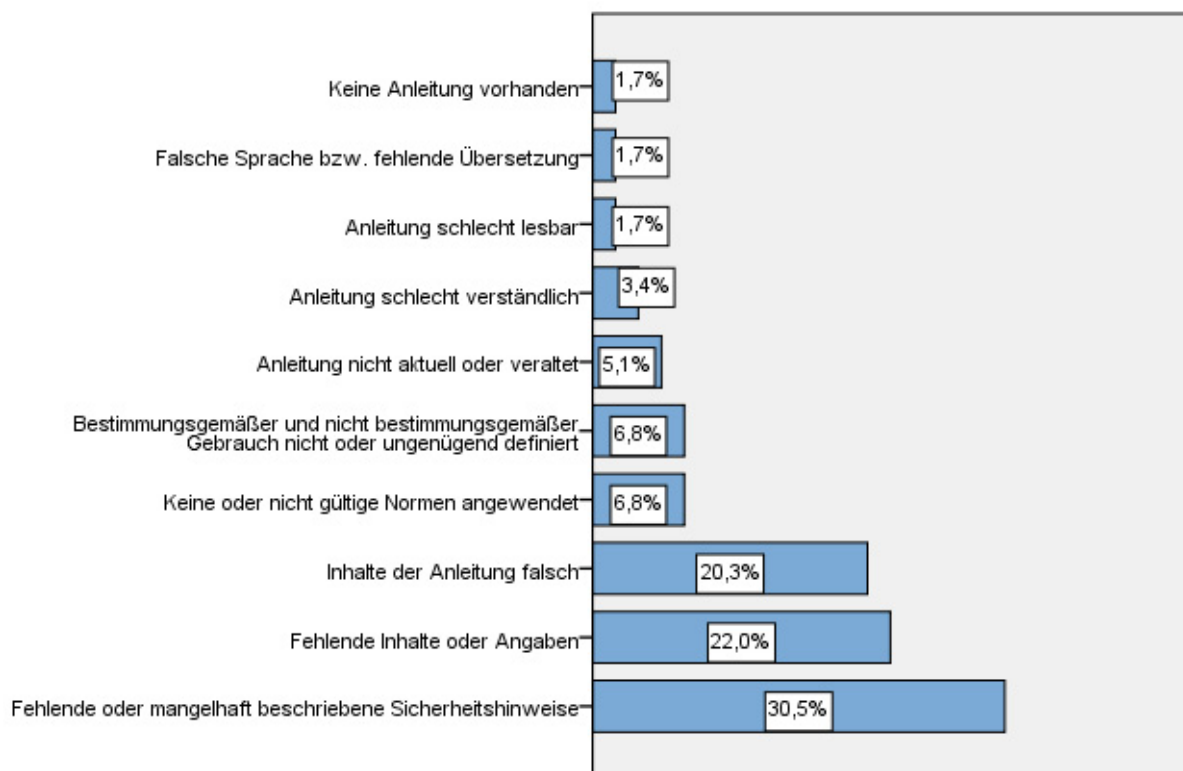


Abbildung 8: Sicherheitsrelevante Mängel bei produktbegleitenden Anleitungen

1.6.2 Folgen von mangelhaften Anleitungen

Im Folgenden wurde ermittelt, welche Konsequenzen der sicherheitsrelevante Mangel nach sich gezogen hat. Diese wurden klassifiziert.

Abbildung 9 ist zu entnehmen, wie häufig eine bestimmte Folge einer mangelhaften Anleitung bei den befragten Unternehmen eingetreten ist (n = 42).

Die häufigste Konsequenz ist die Nachbesserung der Anleitung, die von 60,5 Prozent der Befragten gefordert wurde. Einen finanziellen Ausgleich hatten 18,6 Prozent der Unternehmen zu leisten, in 11,6 Prozent der Fälle sind rechtliche Konsequenzen eingetreten. Eine Verzögerung der Markteinführung bzw. einen Rückruf oder eine Schadensersatzzahlung hatten jeweils 4,7 Prozent zu tragen.

Folgen des sicherheitsrelevanten Mangels

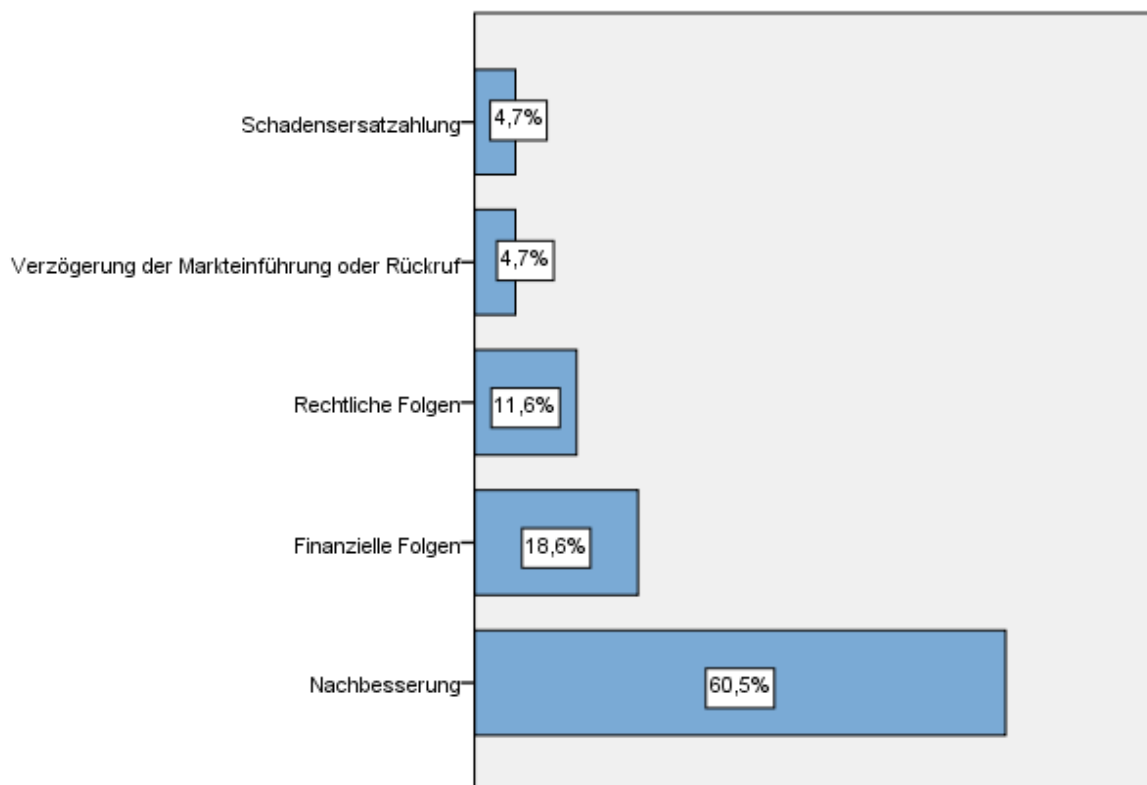


Abbildung 9: Folgen von sicherheitsrelevanten Mängeln in Anleitungen für Unternehmen

In Tabelle 6 ist gegenübergestellt, welche Folgen jeweils bei einer bestimmten Art von Mangel eingetreten sind (n = 39).

Tabelle 6: Folgen bei bestimmten sicherheitsrelevanten Mängeln von Anleitungen

	Anleitung schlecht verständlich	Fehlende Inhalte oder Angaben	Inhalte der Anleitung falsch (inkl. Übersetzung)	Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise	Nicht- und bestimmungsgemäßer Gebrauch nicht oder ungenügend definiert	Keine oder nicht gültige Normen angewendet	Falsche Sprache bzw. fehlende Übersetzung	Anleitung schlecht lesbar	Anleitung nicht aktuell oder veraltet	Keine Anleitung vorhanden
Nachbesserung	100,0%	55,6%	50,0%	63,6	50,0%	33,3%	100,0%		100,0%	100,0%
Rechtliche Folgen		11,1%	37,5%	9,1%	25,0%					
Schadensersatzzahlung			12,5%	9,1%						
Finanzielle Folgen		22,2%		18,2%	25,0%	33,3%		100,0%		
Verzögerung der Markteinführung oder Rückruf		11,1%				33,3%				
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Aus Tabelle 6 geht hervor, dass derselbe Mangel unterschiedliche Folgen nach sich ziehen kann. Falsche Inhalte oder ein nicht oder ungenügend definierter bestimmungsgemäßer Gebrauch kann zu einer Nachbesserungsforderung führen, aber auch finanzielle oder sogar rechtliche Folgen haben. Im Folgenden werden zu jeder genannten Folge die dazugehörigen Mängel gelistet. Ziel ist im Detail darzustellen und konkret aufzuzeigen, welche Konsequenz aufgrund welchen Mangels eingeleitet wurde. Da eine Mängelbeschreibung mehrere Mängel beinhalten kann, werden diese z.T. wiederholt aufgeführt.

Nachbesserung aufgrund:

Vorhandensein einer Anleitung:
Keine Anleitung vorhanden

- War erst gar keine Betriebsanleitung vorhanden für die eigens gebauten und benutzten Maschinen (NVP)

Aktualität:
Anleitung nicht aktuell oder veraltet

- Fehlerhafte und veraltete Beschreibung (VP)

Richtigkeit der Inhalte:
Inhalte der Anleitung falsch

- Fehlerhafte und veraltete Beschreibung (VP)
- Inkonsistenzen in der QM-Doku: Nicht bekanntes Verhalten eines Teils unseres Produkts/Produktsystems (NVP)
- Falsche Beschreibung eines sicherheitsrelevanten Bauteils (NVP)

Richtigkeit der Übersetzung:
Fehlerhafte Übersetzungen

- Eindeutig fehlerhafte Übersetzung (VP)
- Unklare Ausdrucksweise und fehlerhafte Übersetzungen (VP)

Normenkonformität: Keine oder nicht gültige Normen angewendet

- Aktuelle Normen oder landesspezifische Anforderungen nicht korrekt berücksichtigt (VP)

Vollständigkeit:

Fehlende Inhalte oder Angaben

- Bei der Überarbeitung einer Anleitung wurde die Beschreibung eines Bauteils übersehen (VP)
- Unklare bzw unvollständige Sicherheitsanweisungen (VP)
- Fehlende Instruktion zur Verwendung von Original-Ersatzteilen und Verbot einer Veränderung (NVP)
- Fehlende technische Daten, die geforderte Bruchfestigkeit eines Seiles war nicht angegeben (NVP)
- Im Grunde ein Problem der Software, das durch einen Hinweis in der Anleitung zumindest hätte gemildert werden können Da aber auch Entwicklung und Marketing etc, sich des Problems nicht bewusst war, gab es diesen Hinweis nicht (NVP)

Sicherheitshinweise und Gefahrenanalyse:

Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise

- Die Auslegung der Sicherheitstexte wurden bemängelt Die inhaltliche Wiedergabe war korrekt, aber es wurde von verschiedenen Prüfinstituten unterschiedliche Formulierung zu ein und dem selben Produkt gefordert Fazit: Wir hatten keine Chance außer die Forderungen den Instituten anzupassen (VP)
- Fehlender bzw nicht auf den ersten Blick wahrnehmbarer Hinweis auf Restgefahr (Restrisiko) bei Fehlbedienung (VP)
- Fehlplanung der Konstruktionsabteilung Daraus resultierendes, bisher unbekanntes Risiko in punkto Gebrauch der Anlagen (VP)
- Mangelnde Warnung vor versteckten Gefährdungen beim Durchführen einer Handlung (VP)
- Sicherheitshinweise (formal) nicht korrekt erstellt (VP)
- Es wurde vor einer Gefahr, die in der Risikobeurteilung nicht eindeutig genug erkannt wurde, nicht ausreichend genug gewarnt (NVP)
- Unklare bzw unvollständige Sicherheitsanweisungen (VP)

Verständlichkeit, Eindeutigkeit, Genauigkeit:

Anleitung schlecht verständlich

- Nicht klar definierte Anwendungsbegrenzungen (VP)
- Oberflächliche Beachtung der in der Dokumentation beschriebenen Funktionen/Beschränkungen (VP)
- Hat nicht den Vorstellungen des Auditors bzw. der benannten Stelle entsprochen. Die Klinische Bewertung war nicht ausreichend und unterschiedliche Auffassungen bezüglich der Eindeutigkeit von Gebrauchsanweisungen (VP)
- Unklare Ausdrucksweise und fehlerhafte Übersetzungen (VP)
- Unpräzise Montageanleitung (VP)

Bestimmungsgemäßer und nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch des Produktes nicht oder nicht ausreichend beschrieben

- Fehlbenutzung ist aufgetreten, die im Handbuch nicht ausdrücklich ausgeschlossen wurde (VP)
- Missbrauch der Maschine nicht ausreichend beschrieben (NVP)

Rechtliche Folgen aufgrund

Richtigkeit der Inhalte:
Inhalte der Anleitung falsch

- Ein sicherheitsrelevantes Bauteil war nicht richtig beschrieben (NVP)
- Falsche Anschlusskizze (NVP)

Vollständigkeit:
Fehlende Inhalte oder Angaben

- Für den Umbau und für die Wartung einer Maschine fehlten detaillierte Angaben (VP)

Sicherheitshinweise und Gefahrenanalyse:
Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise

- Fehlender Sicherheitshinweis aufgrund mangelhafter Risikoanalyse (NVP)

Bestimmungsgemäßer und nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch des Produktes nicht oder nicht ausreichend beschrieben

- Nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch fehlte (VP)

Schadensersatzzahlung aufgrund

Richtigkeit der Inhalte:
Inhalte der Anleitung falsch

- Falsche technische Daten (VP)

Sicherheitshinweise und Gefahrenanalyse:
Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise

- Nichtbeschreibung einer potenziell vorhandenen Gefahr (NVP)

Finanzielle Folgen aufgrund

Richtigkeit der Inhalte:
Inhalte der Anleitung falsch

- Dokumentationsumfang war größer als der Produktumfang (NVP)

Vollständigkeit:
Fehlende Inhalte oder Angaben

- Gefahrenanalyse war nicht vollständig erstellt und daher nicht korrekt mit der Betriebsanleitung abgeglichen Oder Informationen sind nicht an die Abteilung für Technische Dokumentation (TD-Abteilung) gegeben worden Wichtige Hinweise konnten so in der Betriebsanleitung nicht aufgenommen werden Lieferumfang wurde in der Angebotsphase nicht korrekt geklärt Beschreibungen fehlten nachher in der Dokumentation für Komponenten, waren nicht vollständig, oder auch nicht in der richtigen Sprache (VP)
- Lücken (im Einzelfall auch Fehler) in der Beschreibung (NVP)
- Ungenaue Beschreibung, fehlende Kapitel in der BA, fehlende Übersetzung (NVP)

Sicherheitshinweise und Gefahrenanalyse:
Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise

- Diskussion der Vorgaben des American National Standards Institute (ANSI) "Overwarning" vs "Mehr Warnhinweise, um Haftungsklagen zu entgehen"(VP)
- Gefahrenanalyse war nicht vollständig erstellt und daher nicht korrekt mit der Betriebsanleitung abgeglichen Oder Informationen sind nicht an die TD-Abteilung gegeben worden; wichtige Hinweise konnten so in der Betriebsanleitung nicht aufgenommen werden Lieferum-

fang wurde in der Angebotsphase nicht korrekt geklärt Beschreibungen fehlten nachher in der Dokumentation für Komponenten, waren nicht vollständig, oder auch nicht in der richtigen Sprache (VP)

- Sicherheitshinweise Lagerung (VP)

Bestimmungsgemäßer und nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch des Produktes nicht oder nicht ausreichend beschrieben

- Unzureichender Hinweis zur bestimmungsgemäßen Verwendung (VP)
- Ungenaue Beschreibung und fehlende Kapitel in der Anleitung, fehlende Übersetzung (NVP)

Vorgeschriebene Sprache:

Falsche Sprache bzw. fehlende Übersetzung

- Gefahrenanalyse war nicht vollständig erstellt und daher nicht korrekt mit der Betriebsanleitung abgeglichen oder Informationen sind nicht an die TD-Abteilung gegeben worden; wichtige Hinweise konnten so in der Betriebsanleitung nicht aufgenommen werden Lieferumfang wurde in der Angebotsphase nicht korrekt geklärt Beschreibungen fehlten nachher in der Dokumentation für Komponenten, waren nicht vollständig, oder auch nicht in der richtigen Sprache (VP)
- Ungenaue Beschreibung und fehlende Kapitel in der Anleitung, fehlende Übersetzung (NVP)

Lesbarkeit:

Anleitung schlecht lesbar

- Grobe Unleserlichkeit der eingescannten Kopien (VP)

Verzögerung der Markteinführung oder Rückruf aufgrund:

Normenkonformität:

Keine oder nicht gültige Normen angewendet

- Es ging nicht um Sicherheit, sondern um Gesetzeskonformität gem. Handelsgesetzbuch (HGB) und Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU). Der Mangel bestand in Unvollständigkeit der Doku (VP)
- Rückruf der Anleitung aufgrund fehlender gesetzlich notwendiger Inhalte (VP)

Keine Angabe der Folge aufgrund:

Aktualität:

Anleitung nicht aktuell oder veraltet

- Leider treten erst im Feld, die Probleme, Unzulänglichkeiten des Produktes auf und nicht immer wird bei Produktänderungen die Dokumentation angepasst (VP)
- Teile der Dokumentation waren nicht aktuell (VP)
- Eine veraltete Betriebsanleitung wurde mit einem Fahrzeug ausgeliefert (NVP)

Richtigkeit der Inhalte:

Inhalte der Anleitung falsch

- Falsche Angaben in Text und Darstellung (VP)
- Eigenschaft in einem FAQ zugesichert, die so nicht bestand (VP)
- Falsche Anschlusspläne (elektrisch), Sicherungen falsch beschrieben (NVP)

Richtigkeit der Übersetzung:

Fehlerhafte Übersetzungen

- Fehlerhafte Übersetzungen (VP)
- Falsche Übersetzung, Aussage wurde umgedreht (NVP)

Normenkonformität:

Keine oder nicht gültige Normen angewendet

- Ein Mangel war, dass die Gültigkeit der Normen nicht korrekt war! zB veraltete Normen bzw noch nicht gültige Normen! (VP)
- Alte Richtlinien und Normen (VP)

Vollständigkeit:

Fehlende Inhalte oder Angaben

- Es wurden keine Absturzsicherungen dargestellt (VP)
- Probleme und Lösungen wurden nicht beschrieben; Wartung wurde nicht beschrieben (VP)
- Zum Zeitpunkt des Erstellens der Dokumentation waren nicht alle Informationen vorhanden bzw berechnete Bedenken seitens der Dokumentationsabteilung wurden nicht berücksichtigt (VP)
- Reihenfolge und notwendige Voraussetzungen bei der Reinigung waren nicht genau genug beschrieben (NVP)
- Regelmäßige Wartung (Anziehen von Verschraubung) fehlte (NVP)
- Mangel an TD von Zulieferern (NVP)

Sicherheitshinweise und Gefahrenanalyse:

Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise

- Fehlende Sicherheitshinweise, falsch beschriebene Sachverhalte (VP)
- Mangelnde Sicherheitshinweise
- Die Sicherheitshinweise waren nicht optimal gestaltet, formuliert und platziert (NVP)
- Fehlender Sicherheitshinweis (NVP)
- Sicherheits- und Warnhinweise sind unklar definiert, zum Teil überhaupt nicht vorhanden (NVP)

Verständlichkeit, Eindeutigkeit, Genauigkeit:

Anleitung schlecht verständlich

- Anleitung nicht kundenspezifisch sondern zu allgemein (VP)
- Instruktionsfehler und teilweise Missachtung der Instruktionen, nicht deutlich genug (VP)
- Die Einflussgrößen auf Einstellungen wurden nicht konkret genug benannt (NVP)

Bestimmungsgemäßer und nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch des Produktes nicht oder nicht ausreichend beschrieben

- Fehlende Vorhersage möglicher Gefahren bei nicht bestimmungsgemäßer Verwendung (NVP)

1.7 Aufdeckung des Mangels

Die Befragungsteilnehmer sollten angeben, wie der Mangel entdeckt wurde (n = 60). Aus Abbildung 10 geht hervor, dass die meisten Mängelanzeigen von Kunden gemeldet (31,7 Prozent) oder durch einen Unfall entdeckt werden (28,3 Prozent). Ein Sachschaden war lediglich bei 15,0 Prozent ausschlaggebend. Durch Prüfinstitute wurden ebenfalls 15,0 Prozent der berichteten Mängel aufgedeckt. Im Unternehmen wurden nur 10 Prozent der beschriebenen Mängel entdeckt.

Aufdeckung des sicherheitsrelevanten Mangels

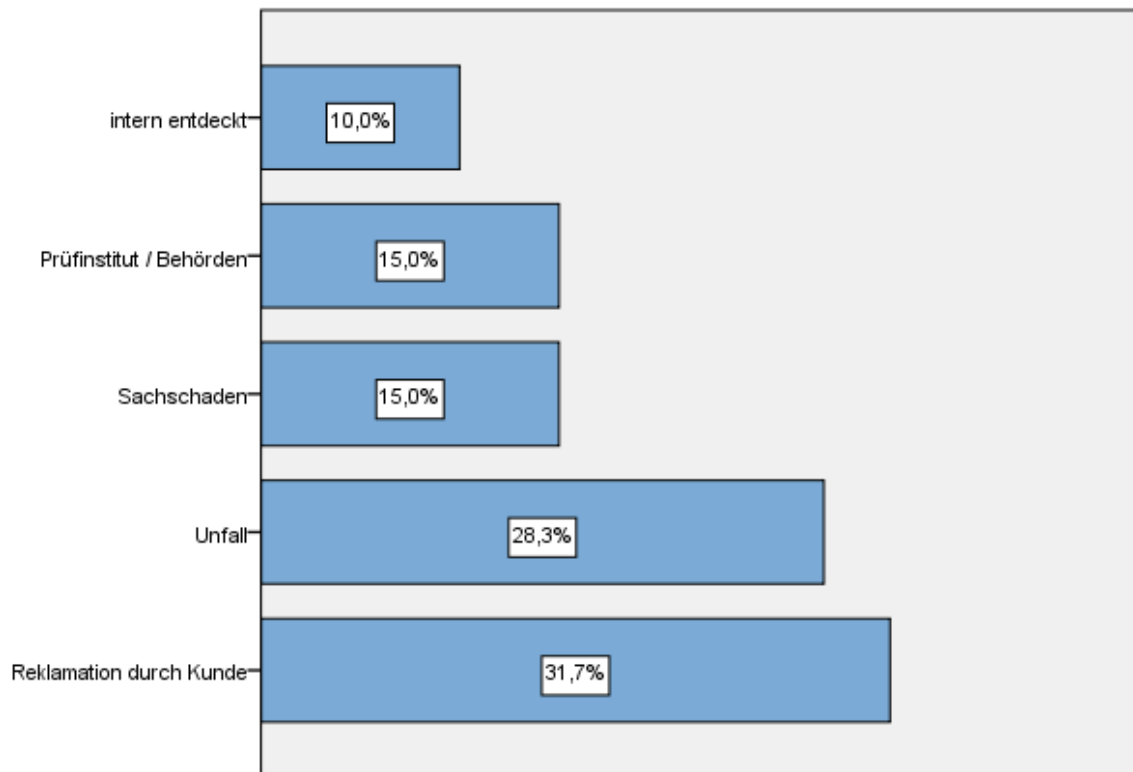


Abbildung 10: Aufdeckung der sicherheitsrelevanten Mängel

In Tabelle 7 wird der sicherheitsrelevante Mangel und die Art, wie dieser entdeckt wurde, einander gegenübergestellt.

Tabelle 7: Aufdeckung von sicherheitsrelevanten Mängeln

	Anleitung schlecht verständlich	Fehlende Inhalte oder Angaben	Inhalte der Anleitung falsch	Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise	Nicht- und bestimmungsgemäßer Gebrauch nicht / ungenügend definiert	Keine oder nicht gültige Normen angewendet	Falsche Sprache bzw. fehlende Übersetzung	Anleitung schlecht lesbar	Anleitung nicht aktuell oder veraltet	Keine Anleitung vorhanden
Unfall		30,8%	9,1%	56,3%	25,0%				33,3%	
Reklamation durch Kunde		30,8%	54,5%	6,3%	25,0%	25,0%		100,0%	66,7%	
intern entdeckt		7,7%	9,1%	12,5%		25,0%	100,0%			
Prüfinstitut / Behörden		15,4%	9,1%	18,8%		50,0%				100,0%
Sachschaden	100,0%	15,4%	18,2%	6,3%	50,0%					
Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Im Folgenden sind zunächst immer die Kategorien, denen die Mängel für die statistische Auswertung zugeordnet wurden genannt und anschließend die dazugehörigen Freitexte gelistet, welche die Ursache der Entdeckung des Mangels beschrieben.

Unfall aufgrund:

Aktualität:

Anleitung nicht aktuell oder veraltet

- Fehlerhafte und veraltete Beschreibung (VP)
- Eine veraltete Betriebsanleitung wurde mit einem Fahrzeug ausgeliefert (NVP)
- Im Grunde ein Problem der Software, das durch einen Hinweis in der Doku zumindest hätte gemildert werden können Da aber auch Entwicklung und MARKeting etc sich des Problems nicht bewußt war, gab es diesen Hinweis nicht (NVP)

Richtigkeit der Inhalte:

Inhalte der Anleitung falsch

- Ein sicherheitsrelevantes Bauteil war nicht richtig beschrieben (NVP)

Vollständigkeit:

Fehlende Inhalte oder Angaben

- Fehlende Technische Daten, die geforderte Bruchfestigkeit eines Seiles war nicht angegeben (NVP)
- Regelmäßige Wartung (Anziehen von Verschraubung) fehlte (NVP)

Sicherheitshinweise und Gefahrenanalyse: Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise

- Fehlende Sicherheitshinweise, falsch beschriebene Sachverhalte (VP)
- Unklare bzw. unvollständige Sicherheitsanweisungen (VP)
- Fehlender Sicherheitshinweis (NVP)
- Fehlender Sicherheitshinweis aufgrund mangelhafter Risikoanalyse (NVP)
- Mangelnde Warnung vor versteckten Gefährdungen bei Durchführen einer Handlung (VP)
- Nichtbeschreibung einer potenziell vorhandenen Gefahr (NVP)

- Fehlplanung der Konstruktionsabteilung Daraus resultierendes, bisher unbekanntes Risiko in punkto Gebrauch der Anlagen (VP)
- Fehlender bzw nicht auf den ersten Blick wahrnehmbarer Hinweis auf Restgefahr (Restrisiko) bei Fehlbedienung (VP)
- Es wurde vor einer Gefahr, die in der Risikobeurteilung nicht eindeutig genug erkannt wurde, nicht ausreichend genug gewarnt (NVP)

Bestimmungsgemäßer und nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch des Produktes nicht oder nicht ausreichend beschrieben

- Missbrauch der Maschine nicht ausreichend beschrieben (NVP)

Verständlichkeit, Eindeutigkeit, Genauigkeit:
Anleitung schlecht verständlich

- Reihenfolge und notwendige Voraussetzungen bei der Reinigung waren nicht genau genug beschrieben (NVP)

Reklamation durch Kunde aufgrund:

Aktualität:

Anleitung nicht aktuell oder veraltet

- Teile der Dokumentation waren nicht aktuell (VP)
- Leider treten erst im Feld, die Probleme, Unzulänglichkeiten des Produktes auf und nicht immer wird bei Produktänderungen die Dokumentation angepasst (VP)

Richtigkeit der Inhalte:

Inhalte der Anleitung falsch

- Fehlerhafte und veraltete Beschreibung (VP)
- Falsche Anschlusskizze (NVP)

Richtigkeit der Übersetzung:

Fehlerhafte Übersetzungen

- Eindeutig fehlerhafte Übersetzung (VP)
- Falsche Angaben in Text und Darstellung (VP)
- Fehlerhafte und veraltete Beschreibung (VP)
- Falsche Anschlusspläne (elektrisch), Sicherungen falsch beschrieben, alte Richtlinien und Normen (NVP)
- Falsche Übersetzung, Aussage wurde umgedreht (NVP)

Normenkonformität:

Keine oder nicht gültige Normen angewendet

- Ein Mangel war, dass die Gültigkeit der Normen nicht korrekt war z.B. veraltete Normen bzw. noch nicht gültige Normen (VP)

Vollständigkeit:

Fehlende Inhalte oder Angaben

- Bei der Überarbeitung einer Anleitung wurde die Beschreibung eines Bauteils übersehen (VP)
- Zum Zeitpunkt des Erstellens der Dokumentation waren nicht alle Informationen vorhanden bzw berechnigte Bedenken seitens der Dokumentationsabteilung wurden nicht berücksichtigt (VP)
- Ungenaue Beschreibung Fehlende Kapitel in der BA Fehlende Übersetzung (NVP)
- Fehlende Instruktion zur Verwendung von Original-Ersatzteilen und Verbot einer Veränderung (NVP)

Sicherheitshinweise und Gefahrenanalyse:
Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise

- ANSI "Overwarning" vs "Mehr Warnhinweise, um Haftungsklagen zu entgehen" (VP)

Verständlichkeit, Eindeutigkeit, Genauigkeit:
Anleitung schlecht verständlich

- Ungenaue Beschreibung, fehlende Kapitel, fehlende Übersetzung (NVP)

Bestimmungsgemäßer und nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch des Produktes nicht oder nicht ausreichend beschrieben

- Fehlbenutzung ist aufgetreten, die im Handbuch nicht ausdrücklich ausgeschlossen wurde (VP)
- Fehlende Vorhersage möglicher Gefahren bei nicht bestimmungsgemäßer Verwendung (NVP)

Lesbarkeit:
Anleitung schlecht lesbar

- Grobe Unleserlichkeit der eingescannten Kopien (VP)

Vorgeschriebene Sprache: Falsche Sprache bzw. fehlende Übersetzung

- Ungenaue Beschreibung, fehlende Kapitel, fehlende Übersetzung (NVP)

Richtigkeit der Inhalte:
Inhalte der Anleitung falsch

- Dokumentationsumfang war größer als der Produktumfang (NVP)

Sicherheitshinweise und Gefahrenanalyse:
Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise

- Die Sicherheitshinweise waren nicht optimal gestaltet, formuliert und platziert (NVP)

Intern entdeckt aufgrund:

Richtigkeit der Inhalte:
Inhalte der Anleitung falsch

- Eigenschaft in einem FAQ zugesichert, die so nicht bestand (VP)
- Fehlerhafte Übersetzungen (VP)

Sicherheitshinweise und Gefahrenanalyse:
Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise

- Gefahrenanalyse war nicht vollständig erstellt und daher nicht korrekt mit der Betriebsanleitung abgeglichen (VP)

Verständlichkeit, Eindeutigkeit, Genauigkeit:
Anleitung schlecht verständlich

- Unklare Ausdrucksweise (VP)

Normenkonformität:
Keine oder nicht gültige Normen angewendet

- Rückruf der Anleitung aufgrund fehlender gesetzlich notwendiger Inhalte (VP)

Prüfinstitut / Behörden aufgrund:

Normenkonformität:

Keine oder nicht gültige Normen angewendet

- Die Anleitung hat nicht den Vorstellungen des Auditors bzw der benannten Stelle entsprochen Die klinische Bewertung war nicht ausreichend Unterschiedliche Auffassungen bezüglich der Eindeutigkeit von Gebrauchsanweisungen (VP)
- Aktuelle Normen oder landesspezifische Anforderungen (insbesondere FRA) aufgrund langen Vorlaufs nicht korrekt berücksichtigt (VP)
- Es ging nicht um Sicherheit, sondern um Gesetzeskonformität gem HGB und GDPdU; der Mangel bestand in Unvollständigkeit der Dokumentation (VP)

Richtigkeit der Inhalte:

Inhalte der Anleitung falsch

- Falsche Beschreibung eines Sicherheitsrelevanten Bauteils (NVP)
- Inkonsistenzen in der QM-Doku Nicht bekanntes Verhalten eines Teils unseres Produkts/Produktsystems Unsere Doku sichert primär uns als Hersteller ab (NVP)

Vollständigkeit:

Fehlende Inhalte oder Angaben

- Es wurden keine Absturzsicherungen dargestellt (VP)
- Mangelnde Sicherheitshinweise, Probleme und Lösungen wurden nicht beschrieben Wartung wurde nicht beschrieben (VP)
- Für den Umbau und für die Wartung einer Maschine fehlten detaillierte Angaben (VP)

Sicherheitshinweise und Gefahrenanalyse:

Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise

- Mangelnde Sicherheitshinweise, Probleme und Lösungen wurden nicht beschrieben Wartung wurde nicht beschrieben (VP)
- Sicherheitshinweise (formal) nicht korrekt erstellt (VP)

Sachschaden aufgrund:

Bestimmungsgemäßer und nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch des Produktes nicht oder nicht ausreichend beschrieben:

- Nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch (VP)
- Unzureichender Hinweis zur bestimmungsgemäßen Verwendung (VP)

Sicherheitshinweise und Gefahrenanalyse:

Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise

- Sicherheitshinweise Lagerung (VP)

Richtigkeit der Inhalte:

Inhalte der Anleitung falsch

- Nicht klar definierte Anwendungsbegrenzungen - oberflächliche Beachtung der in der Dokumentation beschriebenen Funktionen/Beschränkungen (VP)
- Falsche technische Daten (VP)

Vollständigkeit:

Fehlende Inhalte oder Angaben

- Lücken (im Einzelfall auch Fehler) in der Beschreibung (NVP)

Verständlichkeit, Eindeutigkeit, Genauigkeit:
Anleitung schlecht verständlich

- Instruktionsfehler und teilweise Misachtung der Instruktionen "Nicht deutlich genug" (VP)
- Unpräzise Montageanleitung (VP)
- Die Einflussgrößen auf Einstellungen wurden nicht konkret genug benannt (NVP)

2 Befragung der Prüfinstitute

2.1 Einschätzungen und Methoden der Prüfinstitute

Weitere Akteure auf dem Gebiet der Produktsicherheit sind ferner die Prüfinstitute. In einer Befragung wurden verschiedene Prüfinstitute gebeten, zu verschiedenen Aspekten der Prüfung produktbegleitender Anleitungen Stellung zu nehmen.

Ziel der Befragung war es zu ermitteln:

- Ob die Anleitungen im Rahmen der Produktprüfung geprüft werden.
- Welches Gewicht Anleitungen bei der Produktprüfungen und der Vergabe von Prüfzeichen haben, vor allem hinsichtlich der gesamten Prüfdauer und des Gesamtergebnisses.
- Welche Kriterien zur Bewertung der Anleitungen herangezogen werden und welches die GPSG bzw. rechts- und sicherheitsrelevanten Kriterien sind.
- Mit welcher Methode die Kriterien bei den Anleitungen geprüft werden.
- Welche Bedeutung die DIN EN 62079 zur Erstellung von Anleitungen für die Prüfung der Anleitungen hat.
- Welche Folgen es in Abhängigkeit der Schwere des Mangels haben kann, wenn Anleitungen unzureichend sind und welche Maßnahmen angeordnet werden können
- Wie hoch der Anteil an Anleitungen mit Mängeln erfahrungsgemäß ist.

Die Form der Fragen war offen, so dass die Prüfinstitute eigene Angaben machen konnten.

Durch Internetrecherche sowie Datenbankrecherche der GS-Prüfinstitute der BAuA wurden 30 Prüfinstitute identifiziert, die die Prüfung von Verbraucherprodukten vornehmen. Davon waren 24 Prüfinstitute bereit, an der Befragung teilzunehmen. Insgesamt haben zehn Prüfinstitute die Fragen beantwortet. Davon vergeben sieben Institute das GS-Zeichen. Alle befragten Prüfinstitute testen Verbraucherprodukte. Die Darstellung der Antworten richtet sich danach, ob das GS-Zeichen vergeben wird oder nicht.

Prüfung der Anleitungen

Zunächst wurde ermittelt, ob die Produktprüfung auch eine Prüfung der produktbegleitenden Anleitungen beinhaltet.

Von den Prüfinstituten, die das GS-Zeichen vergeben, antworten 42,9 Prozent mit „ja“ und 57,1 Prozent mit „manchmal“. Bei den Prüfinstituten ohne GS-Zeichen geben alle drei Teilnehmer „manchmal“ an.

Die Verantwortlichen wurden ferner gefragt, welchen Anteil die Prüfung von Anleitungen in Relation zum Gesamtumfang der Produktprüfung einnimmt.

Von den Prüfinstituten mit GS-Zeichen nennen drei einen Anteil von etwa 20 Prozent. Andere betonen den hohen Stellenwert der Anleitungsüberprüfung, die mindestens ein bis zwei Stunden einnehme. Laut Aussage eines GS-Prüfinstitutes beanspruche die Prüfung der Anleitung ca. 10 Prozent der Zeit.

Drei von sieben Prüfinstituten, d.h. 42,8 Prozent, geben an, dass das Ergebnis aus der Prüfung der Anleitung eine hohe Gewichtung bei der Gesamtbewertung erhalte. Von den drei Prüfinstituten ohne GS-Zeichen nennt eines einen Anteil von ca. 10 Prozent am gesamten Prüfablauf. Ein weiterer Teilnehmer gibt die Auskunft, dass die Dauer der Bewertung abhängig von Umfang und Qualität der eingereichten Anleitung sei: Sei die Dokumentation unvollständig oder nicht vorhanden, so werde die Bearbeitung und die Stellungnahme extrem verzögert.

Bei den GS-Prüfinstituten ist die Bewertung von den gesetzlichen Anforderungen an das Produkt abhängig.

Hier bestehen Unterschiede zwischen verschiedenen Produktgruppen, für die je nach Produkt unterschiedliche Normen anzuwenden sind. Unterschieden wird von den GS-Prüfinstituten zwischen

- produktübergreifenden allgemeinen Anforderungen
- Anforderungen an verschiedene Produktgruppen

Die Prüfung der Anleitung ist abhängig von der Art und Komplexität des Geräts.

Ein Prüfinstitut gab an, zwischen mechanischen Artikeln, elektrischen Geräten und Artikeln mit Produktnorm zu differenzieren. So kann bei einer reinen Informationsprüfung (z.B. Klimatest) die Bedienungsanleitung in den Hintergrund rücken, während bei Maschinen die Anleitung eine besondere Rolle spielt.

Die Prüfung der Anleitung variiert zudem je nach Prüfzeichen und Art der Prüfung.

Wird ein anderes Prüfsiegel als das GS-Zeichen vergeben, gibt es Unterschiede bei der Prüfung der Anleitung.

Die Prüfung der Anleitung richtet sich nach dem Prüfauftrag.

Die Antragsteller können in dem Fall unterschiedliche Prüfaufträge erteilen. Bei Vergabe eines Siegels zur Gebrauchstauglichkeit gemäß den Vorgaben der Forschungsstelle für Umweltpolitik (FFU) wird der beschreibende Teil der Bedienungsanleitung verstärkt betrachtet. Zudem gaben die Prüfinstitute an, dass sich Importeure bei der Prüfung schwerer tun als Hersteller, da Importeure oft keine vollständige Anleitung vorlegen können.

Prüfkriterien der Anleitungen und Methodik

Eine weitere Frage betrifft die Kriterien, nach denen die Anleitungen geprüft werden. Prüfinstitute mit GS-Zeichen nannten die folgenden Bewertungskriterien:

- Rechtlichen Anforderungen der Produktnormen (hauptsächlich Sicherheit u. Warnhinweise), europäischen Richtlinien, Plausibilität für Beschreibung und Anwendung des Produkts, DIN EN 62079 usw., GPSG (Anleitung ist Teil des Produkts)
- Prüfung erfolgt nach vorgeschriebenen Normen und Prüfanweisungen
- Kriterien kommen aus festgelegten, normativen Vorgaben
- Warnhinweise gemäß Standard. Weitere Punkte in Anlehnung an EN 62079
- Handlungsanweisungen und Beschreibungen
- Vollständigkeit, Korrektheit, Logik, Plausibilität sowie die Bewertung von Labor- und Analyseberichten
- Soweit anwendbar folgende Themen: Formale Anforderungen, Indizes, Sicherheitshinweise allgemein und handlungsbezogen, Technische Angaben, Lieferumfang, Montageanleitung, Inbetriebnahme, Betrieb, Fehlerbehebung, Wartung, Reinigung, Pflege, Aufbewahrung bzw. Lagerung, Entsorgung, Außerbetriebnahme bzw. Deinstallation, jeweils unter den Hauptaspekten Vollständigkeit, Richtigkeit, Übersichtlichkeit und Verständlichkeit

Identische Aussagen kamen von Prüfinstituten ohne GS-Zeichen

- Warnhinweise und allgemeine Hinweise
- Entsprechende Richtlinie und Norm

Geprüft werden vor allem sicherheitsrelevante und gesetzliche Anforderungen.

Auf die Frage hin, welches die GPSG bzw. rechts- und sicherheitsrelevanten Kriterien seien, geben die Prüfinstitute mit GS-Zeichen-Vergabe an, dass vor allem sicherheitsrelevante und gesetzliche Anforderungen berücksichtigt werden. Diese zählen zu den produktübergreifenden allgemeinen Anforderungen. Zudem wird betont, dass bei den Prüfabläufen zur GS-Zeichen-Vergabe die Prüfkriterien je nach Produkt unterschiedlich seien und die rechtlichen Anforderungen der Produktnormen eingehalten werden müssen.

Beurteilt wird die Konformität des Produkts zu den anwendbaren, harmonisierten Standards und Normen: Hierzu werden Produktbeschreibungen, Schaltbilder, Datenblätter, Stücklisten und Prüfberichte bewertet.

Geprüft wird produktabhängig, jedoch unter Berücksichtigung der normativen Vorgaben.

Trotz produktabhängiger Differenzierungen müssen bei Vergabe eines Prüfsiegels Bedienungsanleitung und Sicherheitshinweise vollständig vorliegen. In jedem Fall sind Sicherheits- und Warnhinweise sowie Anweisungen zum korrekten Gebrauch zur Vermeidung von Sachschäden, Fehlanwendungen, etc. relevant.

Maßgeblich ist der Abgleich von eingehaltenen und nicht eingehaltenen Anforderungen.

Zudem sind alle Punkte bedeutsam, wenn sie einen Einfluss auf die Sicherheit des Nutzers oder anderer Rechtsgüter haben und nicht nur die Mindestanforderungen, die im Rahmen von Produktnormen eindeutig abgeleitet werden können.

Die Prüfinstitute ohne GS-Zeichen betonten ebenfalls die Bedeutung von Warnhinweisen und speziellen Richtlinien, z.B. die Beurteilung der Konformität zu Schutzanforderungen der Richtlinie zur Elektromagnetischen Verträglichkeit (EMV-Richtlinie) / dem Gesetz zur Elektromagnetischen Verträglichkeit (EMV-Gesetz) (Emission und Immunität) sowie der generellen Anforderungen (z.B. Produktkennzeichnung und Benutzerhinweise).

Von Interesse war ferner, mit welcher Methode die produktbegleitenden Informationen geprüft werden. Von den befragten Prüfinstituten, die das GS-Zeichen vergeben, geben vier an, dass die Prüfmuster je nach Aufgabenstellung vollständig getestet werden und daher keine Stichprobenprüfung erfolgt. Die freigegebene Endversion der Anleitung wird im Rahmen der Produktprüfung bewertet. Die Prüfinstitute geben weiter an, Anleitungen in der Regel zu 100 Prozent zu prüfen oder die Prüfung von Einschränkungen des Auftraggebers abhängig zu machen: D.h. die Vollständigkeit der Prüfung hängt ab vom Auftrag und den Anforderungen an eine Zeichenvergabe. Die Aussagen der Institute, die kein GS-Zeichen vergeben, sind identisch. Auch bei ihnen werden Anleitungen in der Regel vollständig geprüft.

Zur Durchführung der Prüfung werden von den Instituten mit GS-Zeichen-Vergabe vielfach Checklisten verwendet. Checklisten werden nach Anwendbarkeit und entsprechender Anforderungen kombiniert.

Angegeben wurde als Prüfmethoden:

- Checkliste, Normvorgaben
- Checklisten oder sonstigen Vorlagen
- Checklisten
- Normen
- Prüfprogramme und Checklisten
- Modulares Prüfprogramm aus verschiedenen Checklisten
- Interne Checklisten u. Prüfprogramme werden unterstützend verwendet.

Ähnlich sind die Prüfmethode, wenn kein GS-Zeichen vergeben wird:

- Checkliste
- Prüfplan ist Norm abhängig
- Jeder Antragsteller erhält eine Checkliste zu den notwendigen Unterlagen, die danach abgearbeitet und auf Vollständigkeit geprüft wird.

Auf die Frage, ob die Prüfmethode produkt- oder branchenabhängig sind, antwortet die Mehrheit der Befragten mit „nein“. Vielmehr werden Checklisten nach Anwendbarkeit und entsprechender Anforderungen (Gesamtprüfung oder Teilaspekte) kombiniert.

Die Prüfung erfolgt produktbezogen, abhängig von den jeweiligen Anforderungen bzw. je nach Vorgaben. Das gilt auch, wenn kein GS-Zeichen vergeben wird. Hier sind die Prüfmethode ebenfalls normenabhängig. Aufgrund der Produktvielfalt und der Komplexität sind Varianten möglich und zulässig.

Bedeutung der DIN EN 62079 zur Prüfung der Anleitungen

Die Prüfinstitute wurden ferner gefragt, welche Bedeutung die DIN EN 62079 zur Erstellung von Anleitungen für die Beurteilungskriterien der Anleitung und die Prüfmethode hat.

Von Prüfinstituten mit GS-Zeichen-Vergabe liegen verschiedene Antworten vor. Die DIN EN 62079 wird von einem Prüfinstitut als wichtige Quelle zur Formulierung von Bewertungskriterien verwendet. Andere Institute geben an, dass diese Kriterien in die Betrachtung einbezogen bzw. zum Teil berücksichtigt werden.

Ein Prüfinstitut nutzt sie als wesentliche Grundlage für das Prüfprogramm, von zwei weiteren wird sie in die Betrachtung einbezogen bzw. dient der Orientierung. Für ein anderes Institut ist die DIN EN 62079 nicht von Bedeutung, da es seine eigene Methode entwickelt hat. Das gleiche heterogene Bild zeichnet sich bei den Prüfinstituten ohne GS-Zeichen ab. Auch hier variiert die Nutzung der DIN EN 62079. Für die einen wird sie als Grundlage eines Prüfplans verwendet, für die anderen ist sie keine strikte Voraussetzung zur Beurteilung bzw. ohne weitere Bedeutung.

Die Antwort auf die Frage, ob die Norm DIN EN 62079 ausreichend sei, gibt ein gemischtes Meinungsbild wieder: Zwei GS-Prüfinstitute antworten mit „ja“, ein weiteres nur mit Einschränkung. Bemängelt wird, dass die Norm sehr allgemeine Aussagen treffe. Daher sei sie nur als Leitfaden geeignet. Ein GS-Prüfinstitut sagt aus, dass bei der Prüfung der Produkte stark differenziert werden müsse und aufgrund der allgemeinen Formulierung der Norm eine Produktpassung unbedingt erfolgen müsse.

Zusätzlich nutzen sowohl die GS-Prüfinstitute sowie solche ohne GS-Zeichenvergabe andere Normen, aus denen Kriterien bzw. Methoden zur Prüfung von Anleitung abgeleitet werden. Angewendet werden die entsprechenden Produktnormen und Richtlinien bzw. alle jeweils zutreffenden spezifischen Produktnormen, z.B. aus dem Anhang I MRL, EN 12100-1+2, usw..

Folgen von Mängeln in Anleitungen

Als Folge von Mängeln in Anleitungen kann nach Aussage der GS-Prüfinstitute das gesamte Prüfergebnis negativ ausfallen. Dies hat zur Folge, dass kein Prüfzeichen vergeben wird. Da das Tragen von Prüfzeichen auf Freiwilligkeit basiert, können die Prüfinstitute keine Nachbesserung anordnen. Die Kunden werden in Form von Abweichungsberichten informiert, d.h. im Fall der Ablehnung wird ein negativer Prüfbericht mit Erläuterungen gegeben. Werden die Mängel nicht behoben, hat dies eine Zeichen-Nichterteilung respektive ein Zeichenentzug zur Folge. Der Ablauf bei Prüfinstituten ohne GS-Zeichen-Vergabe ist der Gleiche: Bei Nichtbestehen der Prüfung kann keine positive Stellungnahme zur Konformität des Produkts gegeben werden. Weitere Maßnahmen werden nicht getroffen. Lediglich im Bereich der Medizinprodukte muss der Hersteller Geräte ggf. aus dem Markt nehmen. Bei Mängeln in der Anleitung wird laut den Prüfinstituten ausschließlich die Geschäftsleitung des Herstellers bzw. der Kunde (Auftraggeber, Lizenzantragsteller) benachrichtigt.

Nur bei nachträglich entdeckten Mängeln, die einen Entzug der Prüfzeichengenehmigung zur Folge haben, wird die Zentralstelle der Länder für Sicherheitstechnik in Kenntnis gesetzt.

Anteil mangelhafter Anleitungen

Zum Abschluss wurden die Prüfinstitute um eine Einschätzung gebeten, wie viel Prozent aller geprüften produktbegleitenden Anleitungen leichte, mittlere oder schwere Mängel aufweisen. Zwei der GS-Prüfinstitute schätzen den Anteil an leichten Mängeln in den von ihnen geprüften Anleitungen auf 80 Prozent – 90 Prozent. Ein weiteres Institut schätzt den Anteil auf 40 Prozent.

Ein Institut gibt an, dass es vor allem aufgrund von Übersetzungsfehlern in 75 Prozent der Anleitungen zu leichten bis mittleren Fehlern komme. Laut Einschätzung eines weiteren Prüfinstitutes weisen ca. 70 Prozent der Anleitungen bei der ersten Prüfung mittlere bis schwere Fehler auf.

Mittlere Mängel haben laut Einschätzung der Prüfinstitute zwischen 15 Prozent – 20 Prozent aller geprüften Anleitungen. Schwere Mängel weisen laut Experten 5 Prozent – 10 Prozent aller Anleitungen auf. Ein Prüfinstitut spricht sogar von einem Anteil von 50 Prozent.

2.2 Verbesserung der Produktsicherheit durch das GS-Zeichen

Prüfsiegel versprechen dem Verbraucher Sicherheit. Das freiwillige nationale GS-Siegel ist auf hunderttausenden Produkttypen zu finden, z.B. Werkzeugen, Möbeln, Kinderwägen. Laut des Verbandes der TÜV e. V. (VdTÜV) werden pro Jahr für ca. 50.000 Produkte das GS-Zeichen beantragt, wobei die Hälfte der angemeldeten Produkte sicherheitstechnisch nachgebessert werden müssen. Legt man eine Stückzahl von ca. 40.000 Einheiten je Produkttyp zugrunde, bedeutet dies, dass aufgrund der geforderten Nachbesserungen zur Verleihung des GS-Zeichens ca. eine Milliarde Produkte den Markt erst nach sicherheitsrelevanten Verbesserungen erreichen.

Allerdings kann auch das GS-Zeichen keinen hundertprozentigen Schutz bieten. Dies zeigt eine Untersuchung von Haartrocknern durch die Stiftung Warentest, veröffentlicht am 02.10.2009. Trotz GS-Zeichen schmorte ein Billiggerät im Test durch und eine Stichflamme drang aus dem Haartrockner.

Während in der Vergangenheit überwiegend Produkte deutscher und zum Teil europäischer Herkunft mit dem GS-Zeichen in den Verkehr gebracht wurden, kommen zunehmend auch außereuropäische Waren mit GS-Kennzeichnung auf dem Markt. Es kam immer wieder vor, dass Produkte, die mit einem GS-Zeichen versehen waren, bei den Prüfungen sicherheitstechnische Mängel aufwiesen. Bei der Überprüfung sicherheitstechnischer Beanstandungen von Produkten wurde wiederholt festgestellt, dass diese entgegen dem GPSG auch ohne vorgeschriebene Bauartprüfung das GS-Zeichen erhalten haben. Besteht der Verdacht, dass ein Produkt ein gefälschtes GS-Zeichen trägt, kann dies den Marktüberwachungsbehörden über das Internetsystem ICSMS gemeldet werden.

Die Landesanstalt für Umwelt, Messungen und Naturschutz in Baden-Württemberg, LuBW, führt dazu seit 2003 Untersuchungen durch. Für alle Produkte wird bei der jeweiligen GS-Zertifizierungsstelle eine Prüfzeichenabfrage vorgenommen. Dabei wird die auf dem Produkt angegebene GS-Zertifizierungsstelle um Auskunft gebeten, ob das GS-Zeichen tatsächlich durch sie vergeben wurde, und wenn ja, ob dieses noch Gültigkeit hat und auf welcher Grundlage (Normen und Richtlinien) es vergeben wurde. Für die Jahre 2003 und 2004 wurden die Ergebnisse von Abfragen bei 361 Prüflingen ausgewertet. Diese Ergebnisse erheben keinen Anspruch auf eine repräsentative Auswertung, da lediglich „ausgesuchte“ Produkte geprüft wurden und das untersuchte Kollektiv nur die „Spitze des Eisberges“ wiedergibt. Von den 195 Produkten, die mit GS-Zeichen auf den Markt kamen, waren nur 104 mit einem gültigen GS-Zeichen versehen.

Bei den übrigen konnten entweder die GS-Zertifizierungsstellen keine Auskunft geben oder die Gültigkeit des Zeichens war abgelaufen oder gekündigt (25). Bei immerhin 53 Produkten teilten die angefragten Zertifizierungsstellen mit, dass sie für das angefragte Produkt kein GS-Zeichen vergeben hatten. Von den insgesamt 104 mit GS-Zeichen versehenen und im Labor geprüften Produkten wiesen 99 Produkte Mängel auf.

Die im Prüflabor beanstandeten sicherheitstechnischen Mängel wurden in drei Klassen eingeteilt:

- Mangelklasse 1: formaler Mangel (z. B. Kennzeichnung, Aufschriften fehlerhaft)
- Mangelklasse 2: sicherheitstechnisch unter bestimmten Voraussetzungen relevant
- Mangelklasse 3: sicherheitstechnisch relevant

Bei den 99 Produkten, wo trotz GS-Zeichen ein Mangel gefunden wurde (ein Produkt konnte mehrere Mängel haben), lagen bei 65 Produkten formale Mängel und bei 77 Produkten sicherheitstechnische Probleme vor, wobei 30 Produkte Mängel aufwiesen, die Klasse 3 zuzuordnen sind.

Die Landesanstalt für Umwelt, Messungen und Naturschutz, LuBW, kam zu dem Schluss, dass sich etliche Produkte mit gefälschten GS-Zeichen bzw. einem Produkt, dessen Gültigkeit abgelaufen ist, auf dem Markt befinden. Ferner gibt es Produkte auf dem Markt, die trotz gültigem GS-Zeichen Mängel aufweisen.

Die LuBW fordert daher Qualitätsverbesserungen in der Überwachung des GS-Zeichens. Das GS-Zeichen soll jedoch weiterhin als „Label für geprüfte Sicherheit“ gelten. Dabei sollen die Zertifizierungsstellen eine Schlüsselrolle einnehmen. D.h. es dürfen keine Produkte auf den Markt kommen, die abgelaufene oder gefälschte GS-Zeichen tragen. Des Weiteren sollen im Ausland geprüfte und zertifizierte Produkte in der Qualität mit dem in Deutschland geforderten Standard übereinstimmen.

3 Befragung der Marktüberwachung

Als weiteren Akteur auf dem Gebiet der Produktsicherheit wurden die Marktüberwachungsbehörden zum Thema fehlerhafte Anleitungen und deren Folgen am Markt befragt. Ziel war es zu ermitteln:

- Wie die Marktaufsichtsbehörden die Bedeutung von produktbegleitenden Anleitungen einschätzen
- Welche Fehler in produktbegleitenden Anleitungen von den Marktaufsichtsbehörden als kritisch angesehen werden
- Wie hoch der Anteil an fehlerhaften Anleitungen bei bestimmten Produktgruppen eingeschätzt wird
- Wie die Prüfung von Anleitungen im Rahmen der GS-Zeichenvergabe von den Marktaufsichtsbehörden bewertet wird

Für die Erhebung wurde ein online-Fragebogen mit offenen und geschlossenen Fragen erstellt und deutschlandweit an die Marktaufsichtsbehörden versendet. Insgesamt beteiligten sich 13 verschiedene Marktaufsichtsbehörden an der Befragung.

Die Antworten zeigen, dass die Mehrheit der Marktaufsichtsbehörden die Bedeutung von produktbegleitenden Anleitungen für die Sicherheit der Verbraucher als sehr hoch (23,1 Prozent) oder hoch (53,8 Prozent) einschätzt (siehe Abbildung 11). Nur 23,1 Prozent der Teilnehmer stufen deren Bedeutung im mittleren Feld ein.

Beitrag von produktbegleitenden Anleitungen zur Sicherheit von Verbrauchern

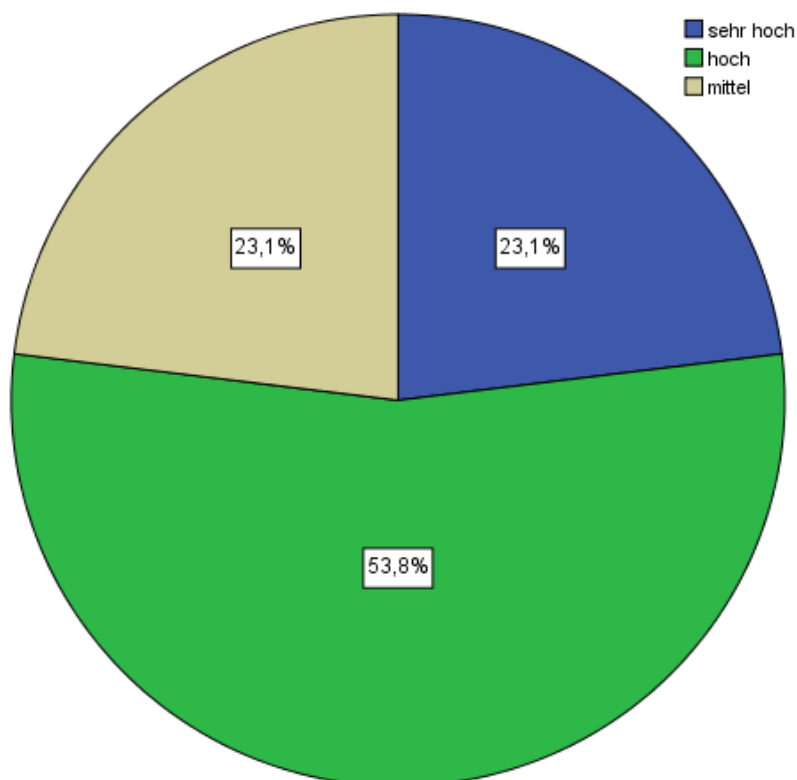


Abbildung 11: Beitrag von produktbegleitenden Anleitungen zur Sicherheit von Verbrauchern

Die Verantwortlichen der Marktaufsichtsbehörden wurden ferner um eine Einschätzung gebeten, wie viel Prozent der bei ihnen gemeldeten Produkte einer bestimmten Produktgruppe Mängel in den produktbegleitenden Anleitungen aufweisen.

Tabelle 8 zeigt die Einschätzungen in Prozent bei den jeweiligen Produktgruppen. Daraus geht hervor, dass vor allem bei Anleitungen zu Sport- und Freizeitartikeln nach Einschätzung von fünf Befragten (38,5 Prozent) in mehr als 40 Prozent der Anleitungen Mängel festzustellen sind. Ein weiterer Teilnehmer ging von einem Anteil von etwa 30 Prozent aus und drei Teilnehmer (23,1 Prozent) gaben 20 Prozent an. Der Mittelwert liegt bei etwa 34,6 Prozent.

Die Mehrheit der Experten schätzte den Anteil an fehlerhaften Anleitungen bei Haushaltsgeräten (61,6 Prozent) und Werkzeug (69,3 Prozent) zwischen 10 Prozent und 20 Prozent ein. 23,1 Prozent gaben 30 – 40 Prozent an. Der Mittelwert bei Haushaltsgeräten liegt bei 26,2 Prozent, bei Werkzeugen beträgt er 22,5 Prozent.

Bei Lampen und Leuchten gingen die Meinungen sehr weit auseinander, der Mittelwert beträgt 27,7 Prozent.

Bei den übrigen Produktgruppen war die Zahl der Befragten, die den Anteil an fehlerhaften Anleitungen nicht einschätzen konnten, zu gering, als dass eine sinnvolle Aussage möglich wäre.

Tabelle 8: Einschätzung des Anteils an fehlerhaften Anleitungen bei verschiedenen Produktgruppen

	Anteil an fehlerhaften Anleitungen 10%	Anteil an fehlerhaften Anleitungen 20%	Anteil an fehlerhaften Anleitungen 30%	Anteil an fehlerhaften Anleitungen 40%	Anteil an fehlerhaften Anleitungen 50%	Anteil an fehlerhaften Anleitungen 60%	Anteil an fehlerhaften Anleitungen 70%	Kann ich nicht beurteilen
Sport- und Freizeitartikel	15,4%	23,1%	7,7%	38,5%	7,7%		7,7%	
(elektrische) Haushaltsgeräte	30,8%	30,8%	7,7%	15,4%	7,7%	7,7%		
(elektrische) Werkzeuge	38,5%	30,8%	15,4%	7,7%		7,7%		
Lampen und Leuchten, elektr. Teile	30,8%	15,4%	23,1%	15,4%	7,7%	7,7%		
Kinderartikel, Spielwaren	15,4%		15,4%		7,7%			61,5%
Haus- und Heizungstechnik	15,4%		15,4%		7,7%			61,5%
Unterhaltungselektronik, Telekommunikation	23,1%	15,4%	7,7%	7,7%				46,2%
Computer, Hardware, Zubehör	30,8%	15,4%	7,7%					46,2%
Medizintechnik für Verbraucher	23,1%	7,7%	7,7%					61,5%

Die Experten der Marktaufsichtsbehörden wurden gebeten, bestimmte Fehler hinsichtlich deren Bedeutung als sicherheitsrelevanten und kritischen Mangel einzuschätzen. Grundlage für die Auswahl der Fehler waren die von Verbrauchern in der ersten DIN-Verbraucherratsstudie genannten Probleme mit Anleitungen.

Die Antworten sind in Tabelle 9 wiedergegeben. Die Experten sind sich einig, dass ein sehr kritischer bzw. kritischer Mangel vorliegt, wenn:

- Sicherheitshinweise fehlen
- Anleitung oder Sicherheitshinweise nicht in der Landessprache vorliegen
- Die Anleitung oder deren Inhalte nicht mit dem Produkt übereinstimmt
- (Technische) Angaben falsch sind
- (Technische) Angaben fehlen
- Inhalte, Anweisungen oder Hinweise fehlen
- Eine Anleitung nicht mitgeliefert wird
- Unverständliche Benennungen verwendet werden
- Keine gedruckte Anleitung verfügbar ist

Insgesamt wurden von den 19 zur Auswahl stehenden Kriterien durchschnittlich 3,1 von den Experten als sehr kritischer Mangel und eine Anzahl von 7,9 Kriterien als kritischer Mangel ausgewählt. Damit sind durchschnittlich 11 von den 19 zur Verfügung stehenden Kriterien als sehr kritischer oder kritischer Mangel eingestuft worden. Als weniger kritischen Mangel wurden durchschnittlich 3,8 Kriterien eingestuft, 2,4 als unkritischen Mangel und 4,6 als kein Mangel bewertet. In den Freitexten ergänzten die Experten der Marktaufsichtsbehörden weitere Problemfelder:

- Fehlendes oder falsches CE-Zeichen bzw. missbräuchliche Verwendung des CE-Zeichens
- Falsches GS-Zeichen bzw. missbräuchliche Verwendung des GS-Zeichens
- Keine Hinweise auf bestimmungsgemäße Verwendung

Die Experten weisen darauf hin, dass sich bei der Bewertung eines Fehlers immer die Frage stellt, wie sich dieser auf die Sicherheit des Produkts auswirkt.

Dies ist in erster Linie produktabhängig. Bei falschen technischen Angaben stellt sich die Frage, ob dies nur Folgen für Bedienung oder Funktionalität hat oder ob dadurch ein sicherheitstechnisch relevanter Fehler vorliegt. Zudem weist ein Experte darauf hin, dass die Produktsicherheit nicht allein durch eine Anleitung „garantiert“ werden kann.

Tabelle 9: Bewertung von kritischen und sehr kritischen Fehlern bei Anleitungen

	sehr kritischer Mangel	kritischer Mangel	weniger kritischer Mangel	unkritischer Mangel	kein Mangel	kann ich nicht beurteilen
Fehlende Sicherheitshinweise	46,2%	53,8%				
Anleitung nicht in Landessprache	46,2%	46,2%				7,7%
Anleitung oder deren Inhalte stimmen nicht mit dem Produkt überein	46,2%	46,2%				7,7%
Sicherheitshinweise nicht in Landessprache	46,2%	38,5%	7,7%			7,7%
Falsche technische Angaben	38,8%	53,8%				7,7%
Keine Anleitung am Produkt	23,1%	61,5%	7,7%			7,7%
Fehlende technische Angaben	15,4%	69,2%	7,7%			7,7%
Fehlende Inhalte oder Anweisungen	15,4%	69,2%	7,7%			7,7%
Unverständliche Benennungen	15,4%	61,5%	15,4%			7,7%
Keine gedruckte Anleitung		53,8%	30,8%	7,70%		7,7%
Verwendung unterschiedlicher Benennungen für dasselbe	7,7%	38,5%	30,8%	15,50%		7,7%
Sicherheitshinweise nicht im Kontext des betreffenden Handlungsschrittes dargestellt	7,7%	30,8%	38,5%	15,40%		7,7%
Zu kleine Schrift	7,7%	30,8%	61,5%			
Fehlende Herstellerangaben		38,5%	30,8%	30,8%		
Unlogischer Aufbau		30,8%	30,8%	23,1%	7,7%	7,7%
Fehlende Illustrationen		23,1%	30,8%	30,8%	7,7%	7,7%
Sicherheitshinweise nicht durch Farbe / Piktogramme hervorgehoben		15,4%	46,2%	23,1%	7,7	7,7%
Keine Schritt für Schritt Anleitung		15,40%	23,1%	46,2%	7,7%	7,7%
Rechtschreib- und/oder grammatikalische Fehler		15,4%	15,4%	53,5%	15,4%	

Als weiteres wurde gefragt, welche Folgen im Fall von sehr kritischen oder kritischen Mängeln in Anleitungen auf die Unternehmen zukommen können.

In Abbildung 12 ist die Häufigkeit der Einschätzung genannt, mit der eine bestimmte Folge bei sehr kritischen oder kritischen Mängeln eintritt. Demnach halten 92,3 Prozent der Befragten eine Nachbesserung der Anleitung für eine mögliche Folge von sehr kritischen oder kritischen Mängeln.

Aber auch das Einstellen des Inverkehrbringens sehen 53,8 Prozent als eine Möglichkeit und ein Verkaufsverbot wird von 46,2 Prozent als Maßnahme betrachtet.

Folgen von kritischen oder sehr kritischen Mängeln bei Anleitungen

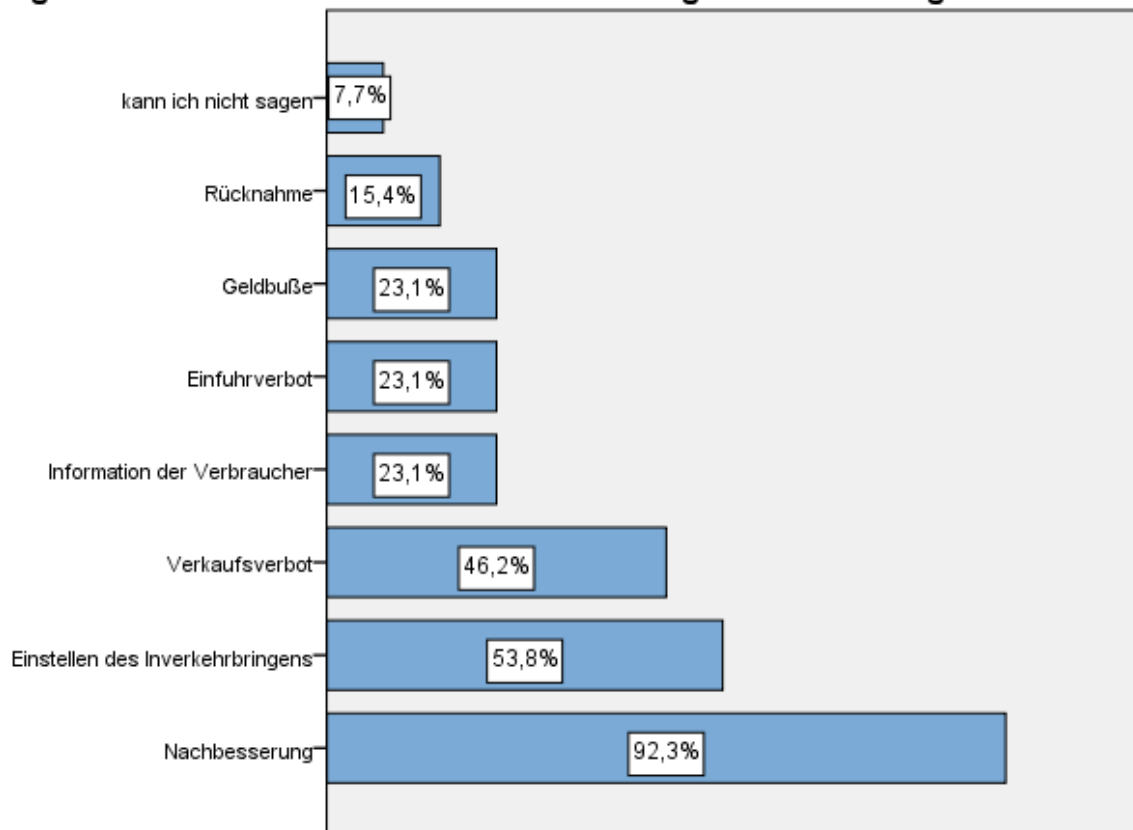


Abbildung 12: Folgen von sehr kritischen oder kritischen Mängeln bei Anleitungen

Die Marktaufsichtsbehörden wurden zudem gefragt, ob bei GS-geprüften Produkten Mängel in den Anleitungen genauso oft vorkommen wie bei nicht GS-geprüften Produkten. Die Ergebnisse in Abbildung 13 zeigen, dass die deutliche Mehrheit der Befragten (69,2 Prozent) angibt, dass bei GS-geprüften Produkten seltener fehlerhafte Anleitungen auftreten als bei nicht GS-geprüften.

Häufigkeit von Mängeln bei Anleitungen von GS-geprüften Produkten im Vergleich zu nicht geprüften Produkten

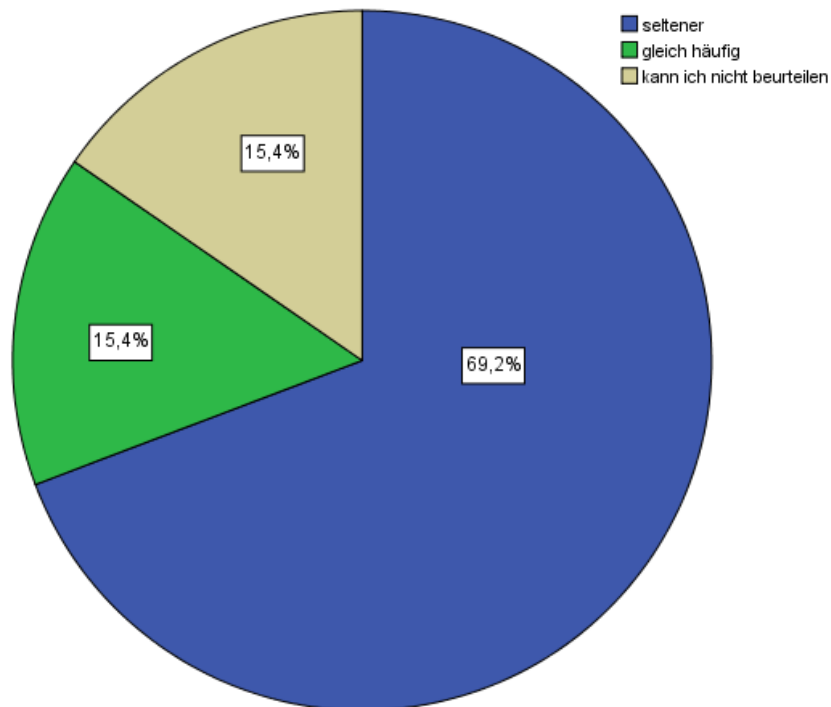


Abbildung 13: Einschätzung der Häufigkeit von Mängeln in der Anleitung bei GS-geprüften Produkten im Vergleich zu nicht geprüften Produkten

Die Experten wurden ferner gefragt, ob der Prüfumfang zur GS-Zeichenvergabe ausreichend sei. Abbildung 14 zeigt, dass die Mehrheit den Prüfumfang als zu gering (46,2 Prozent) oder sogar als viel zu gering (15,4 Prozent) betrachtet.

Einschätzung des Umfangs und der Genauigkeit, mit der Anleitungen bei der Vergabe eines GS-Zeichens geprüft werden

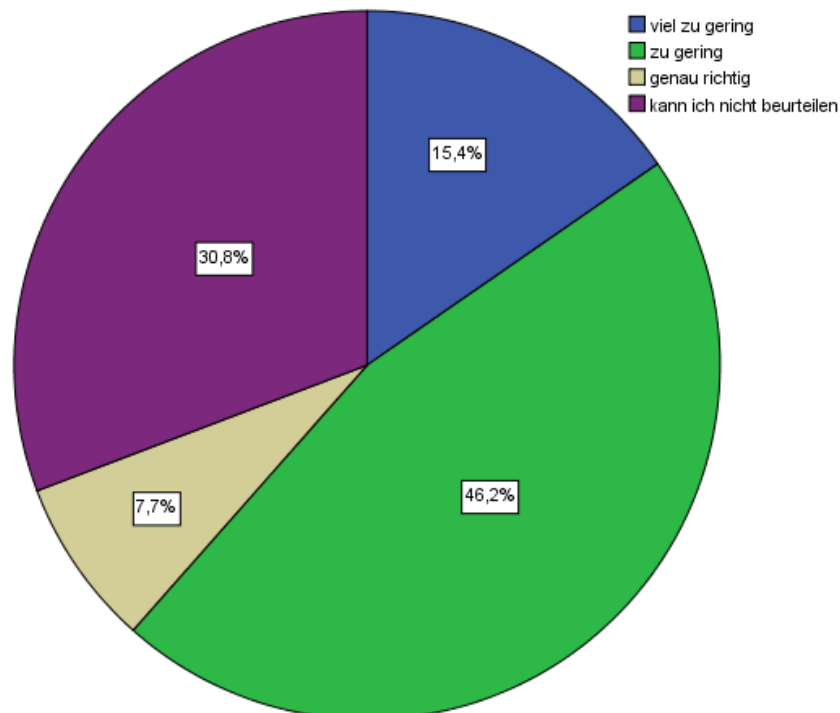


Abbildung 14: Einschätzung des Umfangs und der Genauigkeit, mit der Anleitungen bei GS-Zeichenvergabe geprüft werden.

Auf die Frage hin, wie die Menge an konkrete Vorgaben in Normen und Richtlinien für die Erstellung von Anleitungen zu bewerten ist, geben wie in Abbildung 15 gezeigt, 38,5 Prozent an, dass die Anzahl zu gering sei. 7,7 Prozent (ein Befragter) betrachtet diese als zu hoch. Die Mehrheit der Befragten (53,8 Prozent) kann den Sachverhalt nicht beurteilen.

Wichtig ist den Experten anzumerken:

- Es kann nicht angehen, dass im Prüfbericht nur Pass (ok) oder no Pass (nicht bestanden) für das geprüfte Ergebnis steht. Es fehlen genaue Prüfangaben.
- Vorgaben fehlen da, wo keine harmonisierten Normen mit Vermutungswirkung vorliegen.
- Es sollten mehr Vorgaben zum Aufbau der Anleitung, Schriftgröße etc. gemacht werden.
- Vorgaben fehlen für die Struktur, Darstellungsweisen, Mindestinhalte.
- Die Anforderungen an Anleitungen sollten bzgl. Aufbau möglichst vereinheitlicht werden.
- Sicherheitsrelevante Hinweise sollten in der Anleitung zusammengefasst und hervorgehoben dargestellt werden, analog zu den technischen Parametern.
- Normative Regelungen

Sie bemängeln, dass Vorgaben zum Teil auf verschiedensten Regelungsebenen verteilt sind, z.B. europäische Richtlinien und spezifische Produktnormen. Übergreifende Grundanforderungen an Anleitungen sollten fixiert werden: (Schriftgrößen, Symbolverwendung etc.)

Weitere Forderungen sind:

- Einflussnahme auf Hersteller, Importeure damit die gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden.
- Personelle Verstärkung der Marktaufsicht

Einschätzung der Menge an konkreten Vorgaben ein, die verschiedene Normen zu Anleitungen machen

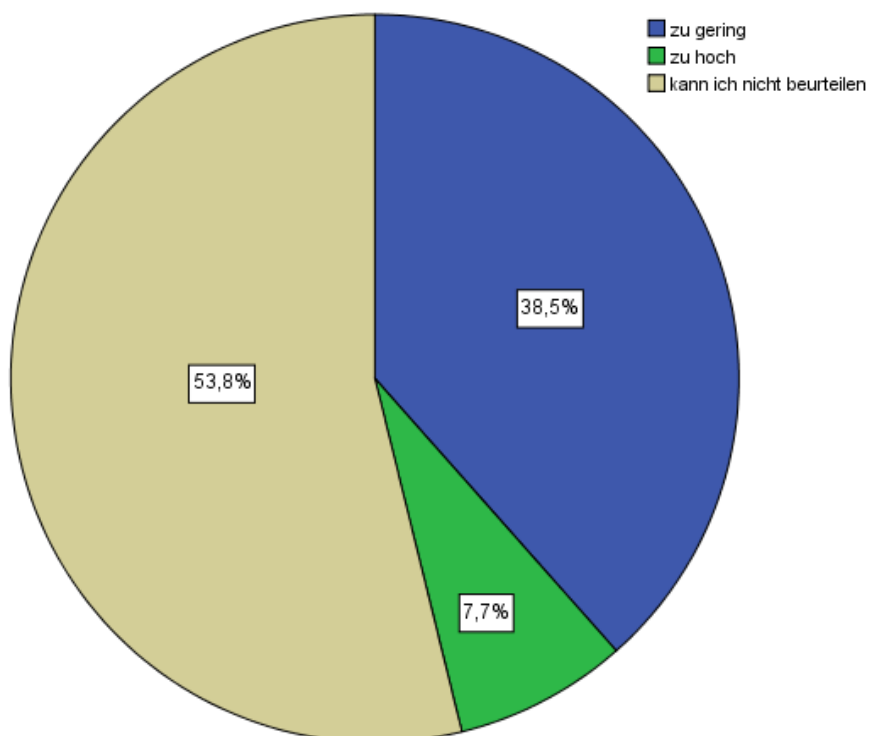


Abbildung 15: Einschätzung der Menge an konkreten Vorgaben zu Anleitungen aus Normen

4 Auswertung der Datenbank ICSMS

Des Weiteren wurde die Datenbank ICSMS der Marktaufsichtsbehörden analysiert. Ziel war:

- Aussagen zu treffen, bei wie viel Prozent der mangelhaften Produkte die produktbegleitenden Anleitungen auch sicherheitsrelevante Fehler aufweisen
- Herauszufinden, welche sicherheitsrelevanten Mängel bei Anleitungen in der ICSMS eingetragen sind
- Herauszufinden, welche Folgen sicherheitsrelevanten Mängel bei Anleitungen seitens der Marktaufsichtsbehörde nach sich ziehen

Ausgewertet wurden Meldungen über mangelhafte Produkte in der Datenbank ICSMS der Marktaufsichtsbehörden. Genutzt wurde der öffentliche Bereich des ICSMS. Die Suche erfolgte über Suchbegriffe und die Angabe eines Zeitraumes. So konnte aus der Datenbank eine repräsentative Stichprobe von Verbraucherprodukten gezogen werden. Die Auswahl der Suchbegriffe richtete sich nach den Ergebnissen zu Verbraucherprodukten, bei denen das Geräte- und Produktsicherheitsgesetz im weitesten Sinn anwendbar ist. Wird zur Suche der „Stern“-Befehl in Zusammenhang mit einem Suchbegriff verwendet, werden alle Treffer ausgegeben, die den gesuchten Begriff beinhalten. So umfasst die Suche nach *maschine* sowohl Werkzeugmaschinen als auch Haushaltsmaschinen. Der Suchzeitraum umfasste die Jahre 2006-2009. In Tabelle 10 sind Suchzeiträume, Suchbegriffe und die Anzahl an Treffern gelistet.

Insgesamt wurden 980 Meldungen zu Verbraucherprodukten ausgewertet. Erfasst wurden für die Auswertung folgende ICSMS-Informationen:

- Suchzeitraum Anzahl Treffer
- Suchbegriff
- Produktklasse (Suchbegriffe)
- Produktbezeichnung
- Eingetragenes Warenzeichen
- Jahr der Meldung
- Meldende Behörde
- Gefahr/Mängelbeschreibung
- Freiwillige Maßnahmen
- Behördliche Maßnahmen

Tabelle 10: Suchzeitraum, Suchbegriffe und Treffer der ICSMS-Auswertung

Zeitraum	Suchbegriff	Anzahl an Treffern gesamt	Treffer mit Problemen bei den produktbeglei- tenden Anleitungen	Anteile der Treffer in Prozent
2009	*maschine*	15	3	20,0
2008	*maschine*	14	5	35,7
2007	*maschine*	17	10	58,8
2006	*maschine*	13	7	53,8
2009	*gerät*	118	21	17,7
2008	*gerät*	134	20	14,9
2007	*gerät*	150	40	26,6
2006	*gerät*	128	37	28,9
2009	*artikel*	89	24	26,9
2008	*artikel*	80	31	38,7
2007	*artikel*	65	9	13,8
2006	*artikel*	42	8	19,0
2006 - 2009	*werk*	34	10	29,4
2006-2009	*handy*	55	11	20,0
2006-2009	*video*	2	1	50,0
2006-2009	*möbel*	37	10	27,0
Gesamt		980	247	25,2

In die Auswertung einbezogen wurden alle mit den Suchbegriffen in einem entsprechenden Zeitraum gefundenen ICSMS-Einträge, in denen ein Mangel mit der produktbegleitenden Anleitungen und oder Angaben und Informationen dargelegt wurde. Für die Auswertung wurden die ICSMS-Informationen zu Gefahr bzw. Mängelbeschreibung, behördliche Maßnahmen sowie Angaben zur Gefahr weiter klassifiziert.

Die Auswertung erfolgte unter folgenden Gesichtspunkten:

1. Art des Mangels bei produktbegleitenden Anleitungen

- Keine Anleitung bzw. Gebrauchshinweise vorhanden
- Anleitung bzw. Gebrauchshinweise nicht in Landessprache
- Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise
- War- und Sicherheitshinweise nicht in Landessprache
- Fehlende Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung
- Fehlende Angaben
- Fehlerhafte oder Widersprüchliche Angaben
- Nicht den Anforderungen entsprechend bzgl. Aufbau und Verständlichkeit
- Anleitung bzw. Angaben stimmen nicht mit Produkt überein
- Übersetzungsfehler / Unterschiede zw. Sprachversionen
- Nicht spezifizierter Verstoß gegen Vorschriften

2. Art der Gefahr

- Verbrennungen
- Gesundheitsschaden
- Äußere Verletzungen
- Elektrischer Schlag

3. Behördliche Maßnahmen

- Rücknahme
- Rückruf
- Verkaufsverbot
- Vernichtung
- Einfuhrverbot
- Einstellen Inverkehrbringen
- Geldbuße
- Warnung
- Nachbesserung
- Beschlagnahmung
- Information der Verbraucher

Insgesamt wurden 980 Einträge im ICSMS aus den vergangenen vier Jahren von 2006 bis einschließlich 2009 ausgewertet.

4.1 Ergebnisse

4.1.1 Beschreibung der Stichprobe

Bei den 980 im ICSMS gemeldeten Produkten mit Mängeln fanden sich in 247 Fällen (25,2 Prozent) auch Mängel in den produktbegleitenden Anleitungen und Informationen. Bei etwa 3,5 Prozent waren sogar Mängel in den produktbegleitenden Anleitungen und Informationen für den ICSMS Eintrag und folgende Maßnahmen ausschlaggebend.

Die identifizierten 247 Fälle von Produkten mit einem Mangel bei der Anleitung verteilen sich relativ gleichmäßig auf den untersuchten Zeitraum (siehe Abbildung 16). Tendenziell ist der Schwerpunkt im Jahr 2006 auszumachen, bei dem der Anteil bei 30,5 Prozent liegt (Mittelwert 25,2 Prozent). Der Schluss, dass im Jahr 2006 häufiger Mängel in Anleitungen auftreten, ist nicht zulässig, da keine Relation zur Gesamtheit der eingetragenen Produkte vorhanden ist. Daher ist dies lediglich als Beschreibung der Stichprobe zu betrachten.

Jahr der Meldung

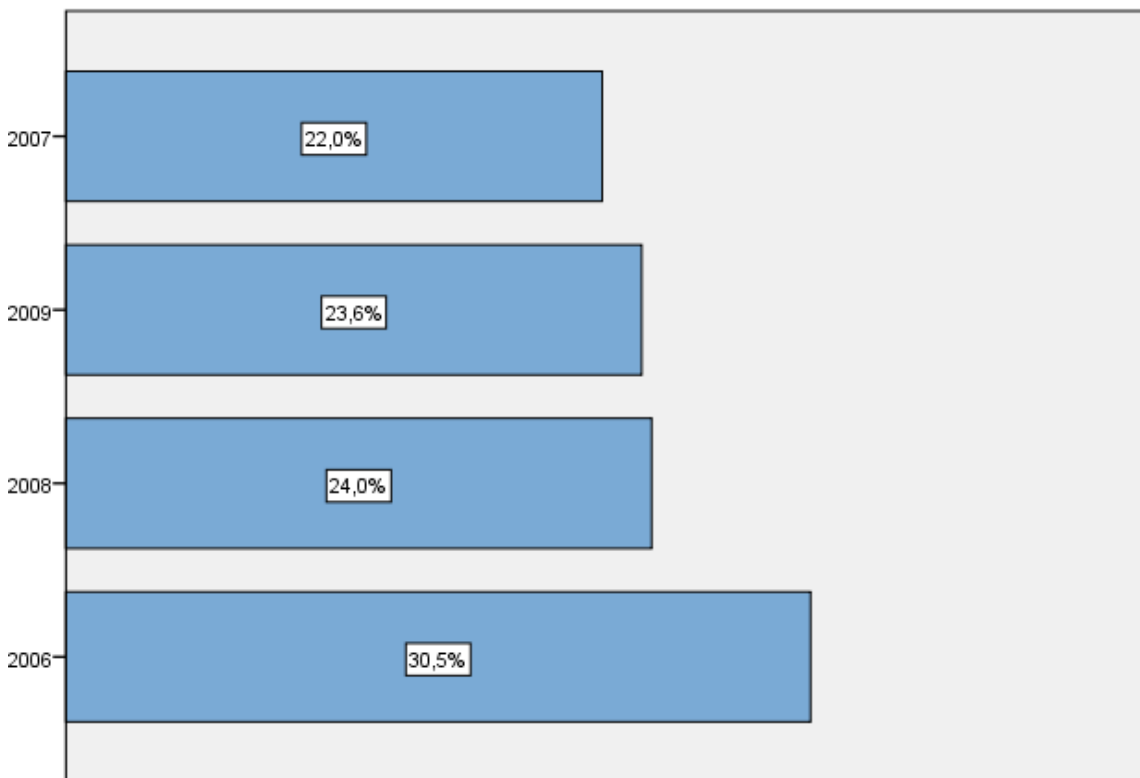


Abbildung 16: Verteilung der ICSMS Stichprobe mit Mängeln bei den Anleitungen nach Meldejahr

Betrachtet man die Fälle von Produktmängeln wie in Abbildung 17 dargestellt bei Anleitungen nach Produktart, so zeigt sich, dass die meisten Mängel bei elektrischen Haushaltsgeräten vorliegen (25,2 Prozent). An zweiter Stelle der Häufigkeit stehen mit 22,0 Prozent Sport- und Freizeitartikel. Auch hier ist nicht zwangsläufig der Schluss zulässig, dass bei elektrischen Haushaltsgeräten häufiger als bei anderen Produktarten Probleme in Anleitungen auftreten, da diese Aussage nicht in Relation zur Gesamtzahl an Einträgen im ICSMS zu dieser Produktart bzw. in Relation zu der Zahl der auf dem Markt befindlichen Geräte steht.

Produktart

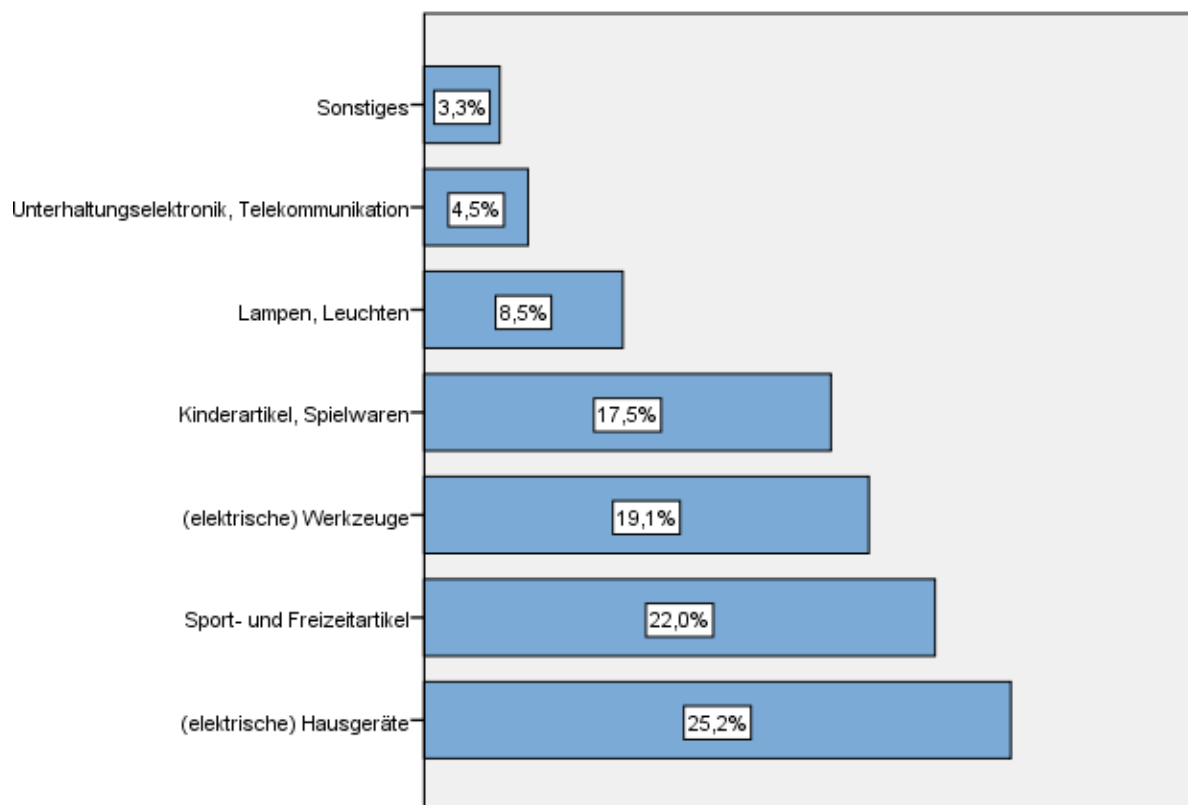


Abbildung 17: ICSMS Stichprobe mit Mängeln bei den Anleitungen nach Produktarten

In Tabelle 11 ist nochmals dargestellt, wie hoch der Prozentsatz an Meldungen von Mängeln in Anleitungen und Informationen einer Produktart im Vergleich zu allen Meldungen innerhalb eines Jahres ist und wie groß der Anteil in bestimmten Jahren ist.

Im Vergleich zum Gesamtdurchschnitt einer Produktgruppe sind Schwerpunkte erkennbar:

- mit 36 Prozent im Jahr 2006 bei den (elektrischen) Werkzeugen sowie
- mit 30 Prozent im Jahr 2007 bei (elektrischen) Hausgeräten,
- mit 39 Prozent im Jahr 2008 bei Sport und Freizeitartikeln und
- mit 25 Prozent im Jahr 2009 bei (elektrischen) Hausgeräten

Tabelle 11: ICSMS Stichprobe mit Mängeln bei den Anleitungen nach Produktart und Meldungsjahr

	2009	2008	2007	2006	Gesamtdurchschnitt
(elektrische) Werkzeuge	7,0%	11,9%	16,7%	36,0%	19,2%
(elektrische) Hausgeräte	24,6%	20,3%	29,6%	26,7%	25,3%
Unterhaltungselektronik, Telekommunikation	10,5%	3,7%	3,7%	2,7%	4,1%
Sport- und Freizeitartikel	22,8%	39,0%	18,5%	10,7%	22,0%
Kinderartikel, Spielwaren	19,3%	22,0%	16,7%	13,3%	17,6%
Lampen, Leuchten	12,3%	5,1%	9,3%	8,0%	8,6%
Sonstiges	3,5%	1,7%	5,6%	2,7%	3,3%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Die meisten Meldungen über Mängel in produktbegleitenden Anleitungen und Informationen kommen mit 22,3 Prozent aus Spanien, gefolgt von Griechenland mit 16,2 Prozent und Bulgarien mit 10,1 Prozent. Alle weiteren Anleitungen haben einen Anteil von weniger als 10 Prozent, wie Abbildung 18 entnommen werden kann.

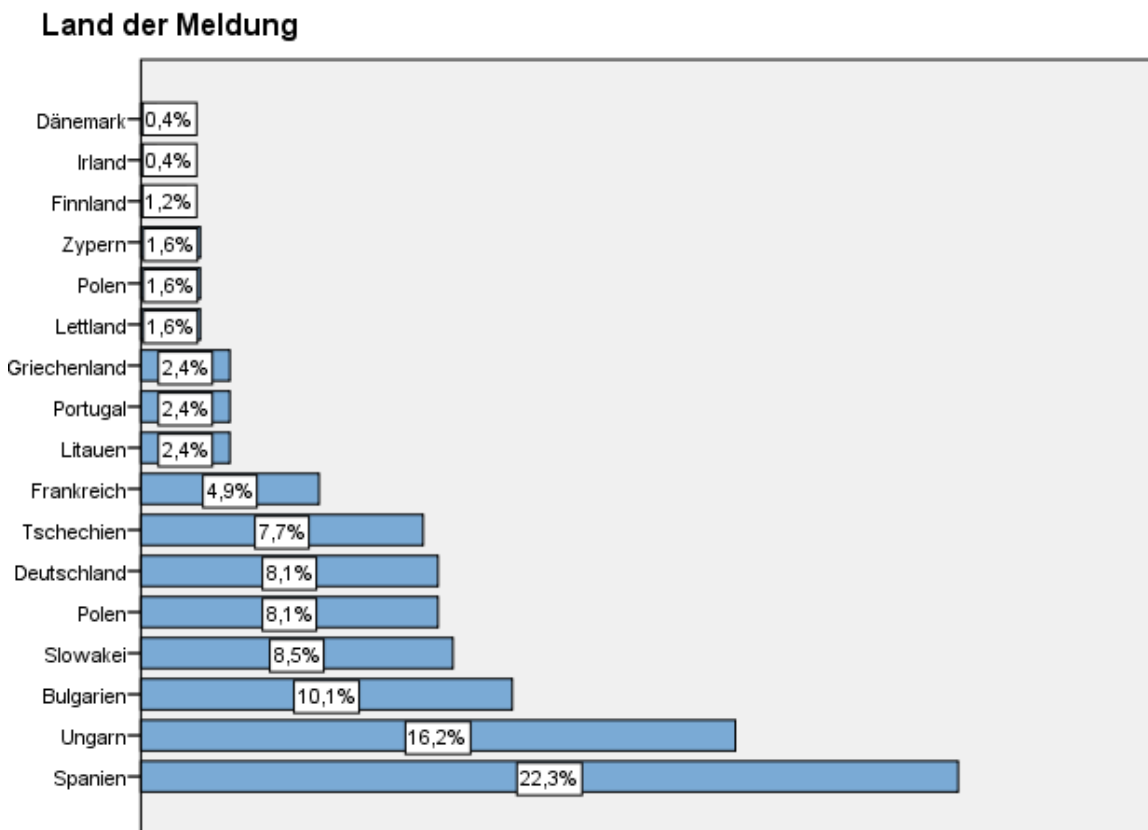


Abbildung 18: ICSMS Stichprobe mit Mängel bei den Anleitungen nach Land der Meldung

4.1.2 Ergebnisse:

Die häufigsten Mängel sind in Abbildung 19 wiedergegeben. Da ein Produkt mehrere Mängel aufweisen kann, übersteigt die Gesamtzahl 100 Prozent.

Mehrfachnennungen waren möglich und die Gesamtsumme von 195 Prozent sagt aus, dass im Schnitt jeweils zwei Mängel vorliegen.

Aus Abbildung 19 geht hervor, dass fehlende Angaben, z.B. zu technischen Daten oder zum Hersteller, rund die Hälfte (54,3 Prozent) aller Produkte mit Mängeln in produktbegleitenden Anleitungen und Informationen ausmachen. Fast ebenso häufig sind mit 42,1 Prozent fehlende Warn- und Sicherheitshinweise. Bei 22,7 Prozent der untersuchten Fälle lag entweder die Anleitung oder Gebrauchshinweise nicht in der Landessprache vor oder es fehlten bei 22,3 Prozent Anweisungen bzw. Erläuterungen, z.B. zur sachgerechten Wartung und Pflege. Bei 16,2 Prozent lagen Warn- und Sicherheitshinweise nicht in der Landessprache vor und bei weiteren 14,6 Prozent der Fälle war keine Anleitung vorhanden. Aber auch fehlerhafte oder widersprüchliche Angaben wurden in 8,1 Prozent der Fälle als Mangel ausgemacht. Bemängelt wurden ferner Anleitungen, die nicht den Anforderungen an Aufbau und Verständlichkeit entsprechen (4,0 Prozent), bei denen die Angaben nicht mit dem Produkt übereinstimmen (3,2 Prozent) oder Übersetzungsfehler bzw. Unterschiede zwischen Sprachversionen vorliegen (2,4 Prozent).

Mängel in den Anleitungen

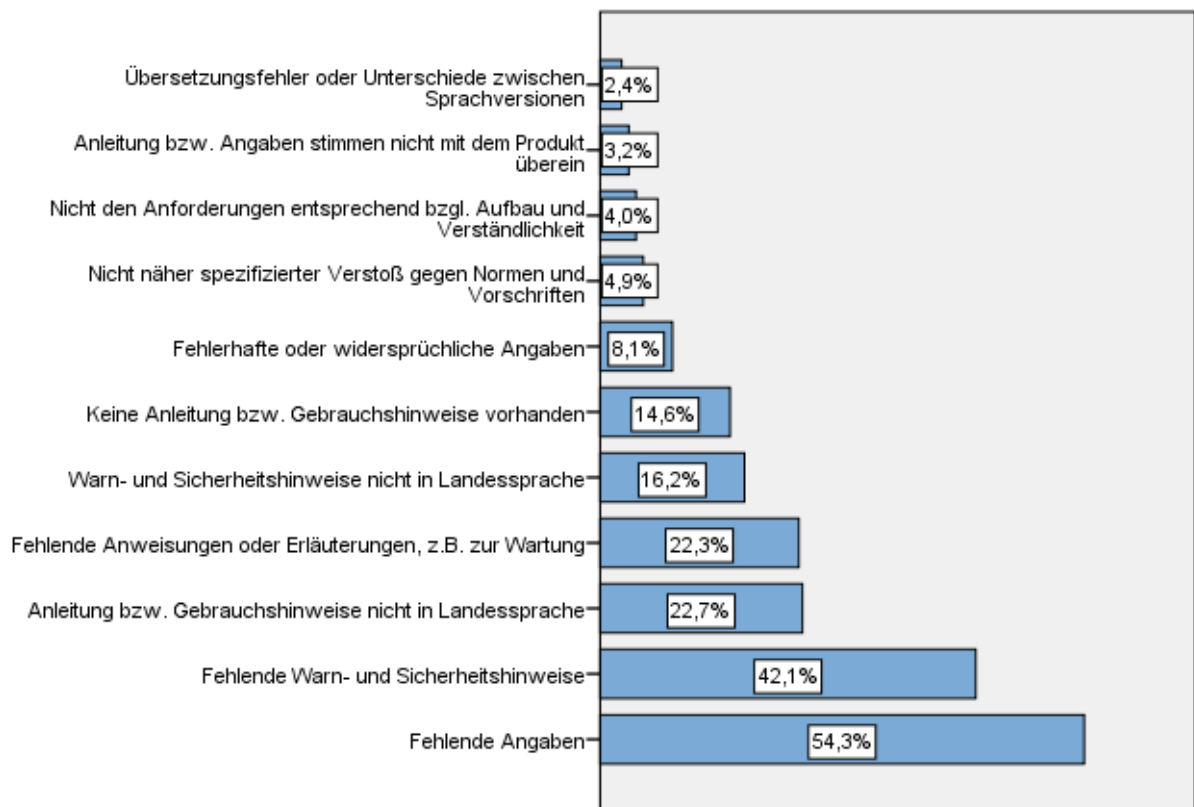


Abbildung 19: Häufigkeiten verschiedener sicherheitsrelevanter Mängel bei den Anleitungen

Betrachtet man die Mängel nach Produktarten, zeigen sich vereinzelt produktartspezifische Mängelschwerpunkte. Zur Vermeidung von Missverständnissen sei darauf hingewiesen, dass die Angaben nicht bedeuten, dass in einer bestimmten Produktgruppe ein gewisser Prozentsatz an Mängeln in der Anleitung auftreten. Die Angaben in Tabelle 12 sagen aus, wie häufig eine bestimmte Art des Mangels auftritt.

- Bei Werkzeugen liegt der Mängelschwerpunkt auf fehlenden Warn- und Sicherheitshinweisen (53,2 Prozent), Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. zur Wartung (34,0 Prozent) oder (technischen) Angaben (66,0 Prozent). Auch Anleitungen, die nicht den Anforderungen hinsichtlich der Verständlichkeit und des Aufbaus entsprechen (12,8 Prozent), die Übersetzungsfehler bzw. Unterschiede in den Sprachversionen aufweisen (8,5 Prozent) oder gegen Normen verstoßen (10,6 Prozent), finden sich häufig in dieser Produktgruppe.
- In der Unterhaltungselektronik finden sich deutlich mehr Mängel, die darauf zurückzuführen sind, dass die Anleitung (72,7 Prozent) oder Warn- und Sicherheitshinweise (36,4 Prozent) nicht in der Landessprache verfasst sind. Ein weiteres Problem in dieser Produktgruppe sind fehlende Angaben (72,7 Prozent) und mangelnde Übereinstimmung von Anleitung bzw. Angaben mit dem Produkt (36,4 Prozent).
- Bei Sport- und Freizeitartikeln ist die Anleitung bzw. Gebrauchshinweise (38,9 Prozent) oder Warn- und Sicherheitshinweise (27,8 Prozent) häufig nicht in der Landessprache verfasst. Ein weiterer Mangel in dieser Produktgruppe sind fehlende Angaben (68,5 Prozent).
- Bei Kinderartikeln kommt es gehäuft vor, dass Angaben fehlen (46,5 Prozent), dem Produkt keine Anleitung bzw. Gebrauchshinweise beiliegen (23,3 Prozent) oder Warn- und Sicherheitshinweise fehlen (58,1 Prozent).
- Bei den Haushaltsgeräten fehlen vor allem Angaben (30,6 Prozent) sowie Warn- und Sicherheitshinweise (32,3 Prozent).

Tabelle 12: Produktartspezifische Mängelschwerpunkte

	(elektrische) Werkzeuge	(elektrische) Hausgeräte	Unterhaltungselektronik, Telekommunikation	Sport- und Freizeitartikel	Kinderartikel, Spielwaren	Lampen, Leuchten	Sonstiges	Gesamt
Keine Anleitung bzw. Gebrauchshinweise vorhanden	4,3%	21,0%	,0%	5,6%	23,3%	19,0%	50,0%	14,6%
Anleitung bzw. Gebrauchshinweise nicht in Landessprache	10,6%	17,7%	72,7%	38,9%	16,3%	19,0%	,0%	22,7%
Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	53,2%	32,3%	36,4%	35,2%	58,1%	33,3%	37,5%	42,1%
Warn- und Sicherheitshinweise nicht in Landessprache	4,3%	24,2%	36,4%	27,8%	4,7%	4,8%	12,5%	16,2%
Fehlende Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	34,0%	21,0%	,0%	20,4%	23,3%	9,5%	37,5%	22,3%
Fehlende Angaben	66,0%	30,6%	72,7%	68,5%	46,5%	66,7%	50,0%	54,3%
Fehlerhafte oder widersprüchliche Angaben	12,8%	6,5%	,0%	13,0%	2,3%	9,5%	,0%	8,1%
Nicht den Anforderungen entsprechend bzgl. Aufbau und Verständlichkeit	12,8%	1,6%	,0%	3,7%	,0%	,0%	12,5%	4,0%
Anleitung bzw. Angaben stimmen nicht mit dem Produkt überein	4,3%	1,6%	36,4%	1,9%	,0%	,0%	,0%	3,2%
Übersetzungsfehler oder Unterschiede zw. Sprachversionen	8,5%	,0%	,0%	3,7%	,0%	,0%	,0%	2,4%
Nicht näher spezifizierter Verstoß gegen Normen und Vorschriften	10,6%	4,8%	,0%	1,9%	4,7%	4,8%	,0%	4,9%

Die behördlichen Maßnahmen, welche bei den untersuchten ICSMS-Einträgen ergriffen wurden, sind in Abbildung 20 dargestellt. Die Gesamtsumme von rund 167 Prozent sagt aus, dass im Schnitt nicht nur eine, sondern 1,67 Maßnahmen angeordnet wurden. Aus der Abbildung geht hervor, dass als häufigste Maßnahme in 67 Prozent aller Fälle eine Rücknahme des Produkts angeordnet wurde. Am zweihäufigsten wurde ein Verkaufsverbot angeordnet (33,9 Prozent) und/oder das Produkt zurückgerufen wurde (27,1 Prozent). Weitere Maßnahmen, wie eine Warnung (7,2 Prozent) oder Information der Verbraucher (5,0 Prozent) sind vergleichsweise seltener.

Behördliche Maßnahmen

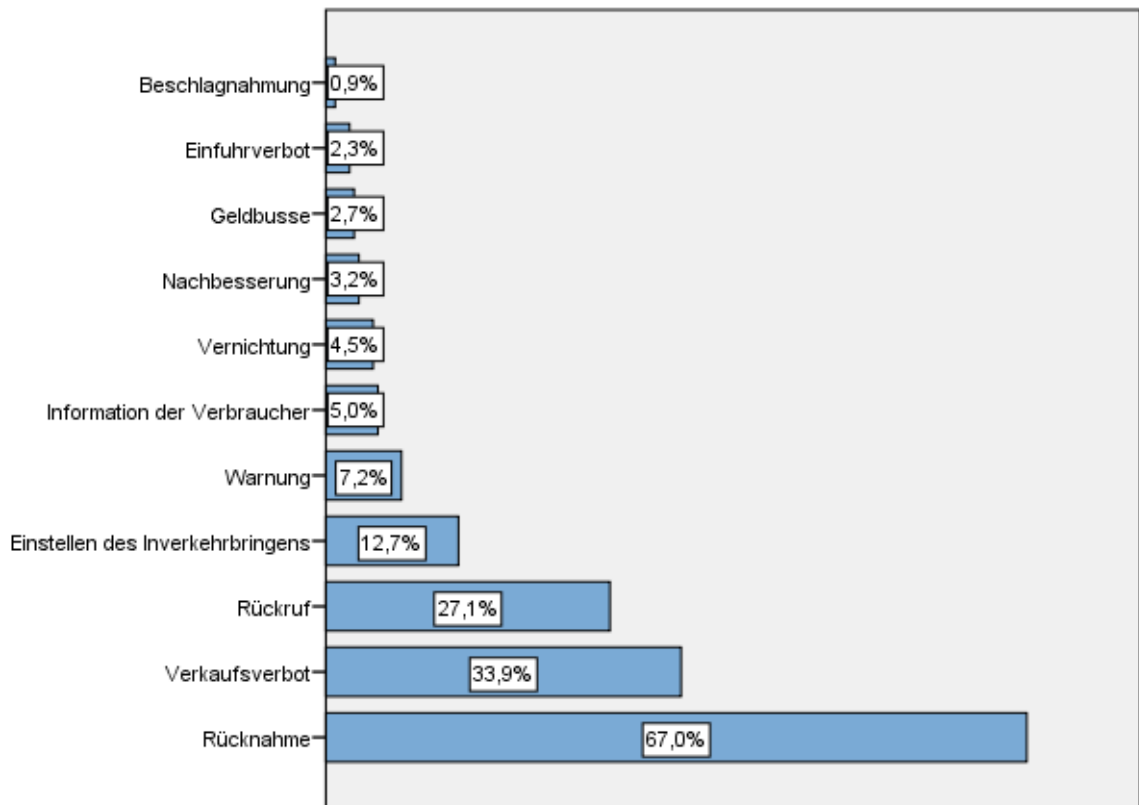


Abbildung 20: Behördliche Maßnahmen bei Produkten, die einen sicherheitsrelevanten Mangel in der Anleitung aufweisen

In Tabelle 13 ist dargestellt, welche sicherheitsrelevanten Mängel jeweils welche behördlichen Maßnahmen nach sich gezogen haben. Allerdings kann aus dieser Darstellung noch kein direkter Schluss gezogen werden, welcher Mangel in einer Anleitung welche Folgen hat, da bei den gelisteten Produkten zudem weitere (technische) Mängel zu verzeichnen waren. Allerdings werden Schwerpunkte sichtbar: So tritt eine fehlende Anleitung häufig in Verbindung mit einer Produktrücknahme auf.

Tabelle 13: Behördliche Maßnahmen bei Produkten mit bestimmten sicherheitsrelevanten Mängeln der Anleitungen

Behördliche Maßnahmen	Keine Anleitung bzw. Gebrauchshinweise vorhanden	Anleitung bzw. Gebrauchshinweise nicht in Landessprache	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Warn- und Sicherheitshinweise nicht in Landessprache	Fehlende Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Fehlende Angaben	Fehlerhafte oder widersprüchliche Angaben	Nicht den Anforderungen bzgl. Aufbau und Verständlichkeit	Anleitung bzw. Angaben nicht mit dem Produkt überein	Übersetzungsfehler oder Unterschiede zw. Sprachversionen	Nicht näher spezifizierter Verstoß gegen Normen und Vorschriften	Gesamt
Rücknahme	75,0%	55,6%	68,8%	47,5%	69,8%	68,3%	88,9%	70,0%	33,3%	100,0%	5,0%	67,0%
Rückruf	18,8%	37,0%	31,2%	30,0%	30,2%	30,1%	55,6%	50,0%	50,0%	66,7%	25,0%	27,1%
Verkaufsverbot	37,5%	35,2%	34,4%	30,0%	41,5%	34,1%	33,3%	50,0%	,0%	100,0%	25,0%	33,9%
Vernichtung	12,5%	5,6%	1,1%	5,0%	5,7%	5,7%	5,6%	10,0%	,0%	,0%	8,3%	4,5%
Einfuhrverbot	,0%	1,9%	2,2%	5,0%	,0%	1,6%	,0%	,0%	,0%	,0%	8,3%	2,2%
Einstellen des Inverkehrbringens	6,3%	29,6%	10,8%	32,5%	15,1%	17,9%	5,6%	20,0%	33,3%	,0%	8,3%	12,7%
Geldbuße	,0%	1,9%	4,3%	2,5%	3,8%	1,6%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,7%
Warnung	3,1%	16,7%	2,2%	17,5%	3,8%	11,4%	5,6%	10,0%	33,3%	,0%	,0%	7,2%
Nachbesserung	,0%	,0%	1,1%	7,5%	1,9%	2,4%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,2%
Beschlagnahme	,0%	,0%	1,1%	,0%	,0%	,8%	5,6%	,0%	,0%	,0%	,0%	0,9%
Information der Verbraucher	6,3%	9,3%	2,2%	5,0%	3,8%	5,7%	5,6%	,0%	,0%	,0%	,0%	5,0%

Die folgende Analyse untersuchte, wie viel Prozent von allen Produkten, bei denen Mängel in den produktbegleitenden Anleitungen oder Angaben angemerkt und im ICSMS eingestellt wurden, ausschließlich oder überwiegend Mängel bei den produktbegleitenden Anleitungen oder Angaben sind, d.h. bei denen keine weiteren gravierenden technischen Mängel zusätzlich vorhanden waren.

Die Ergebnisse in Abbildung 21 zeigen, dass unter den 247 Produkten mit einem Mangel in den produktbegleitenden Anleitungen bei 13,5 Prozent bzw. bei 34 ICSMS-Einträgen ausschließlich oder überwiegend ein Mangel in den Anleitungen oder Angaben vorlag.

Umfang der Mängel

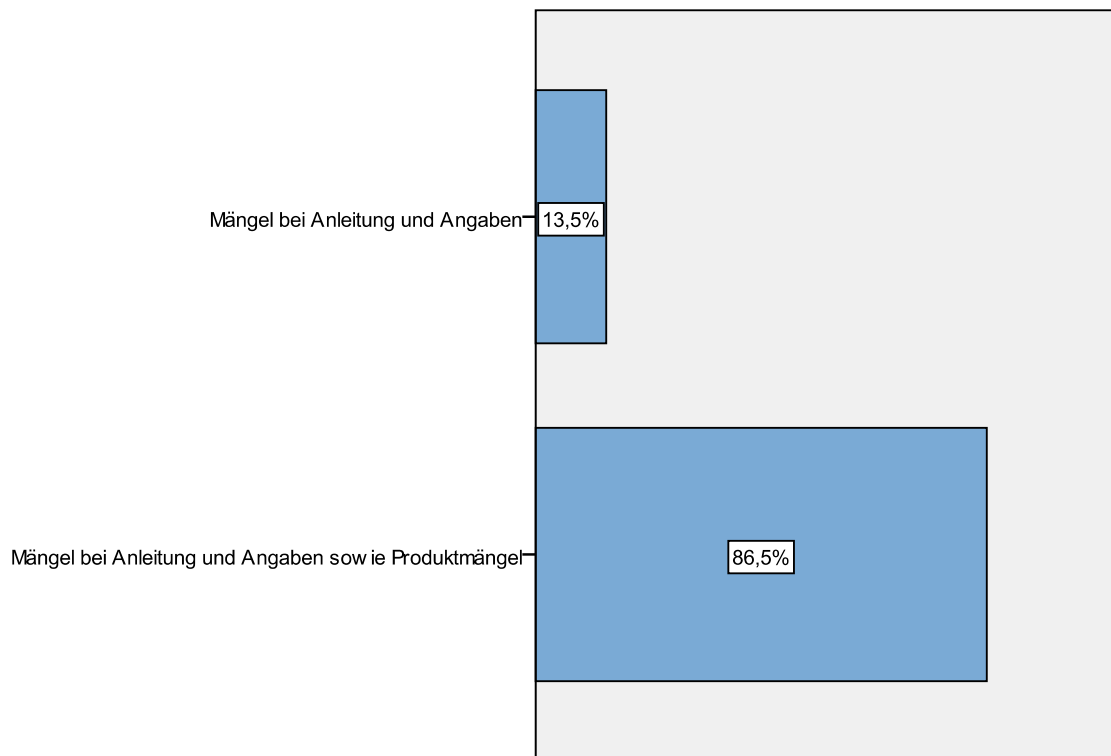


Abbildung 21: Häufigkeiten von ICSMS-Einträgen mit Mängeln bei den Anleitungen mit und ohne weitere Produktmängel

Betrachtet man die behördlichen Maßnahmen, die ausschließlich bei Mängeln bei der Anleitung und bzw. oder den Angaben getroffen werden, so fällt in Abbildung 22 auf, dass häufiger eine Nachbesserung (10,0 Prozent vs. 3,2 Prozent) angeordnet wird als bei gleichzeitigem Vorliegen eines produktbezogenen technischen Mangels. Der Rückruf des Produkts kommt seltener vor (16,7 Prozent vs. 27,1 Prozent).

Maßnahmen bei ausschließlichen Mängeln in der Anleitung

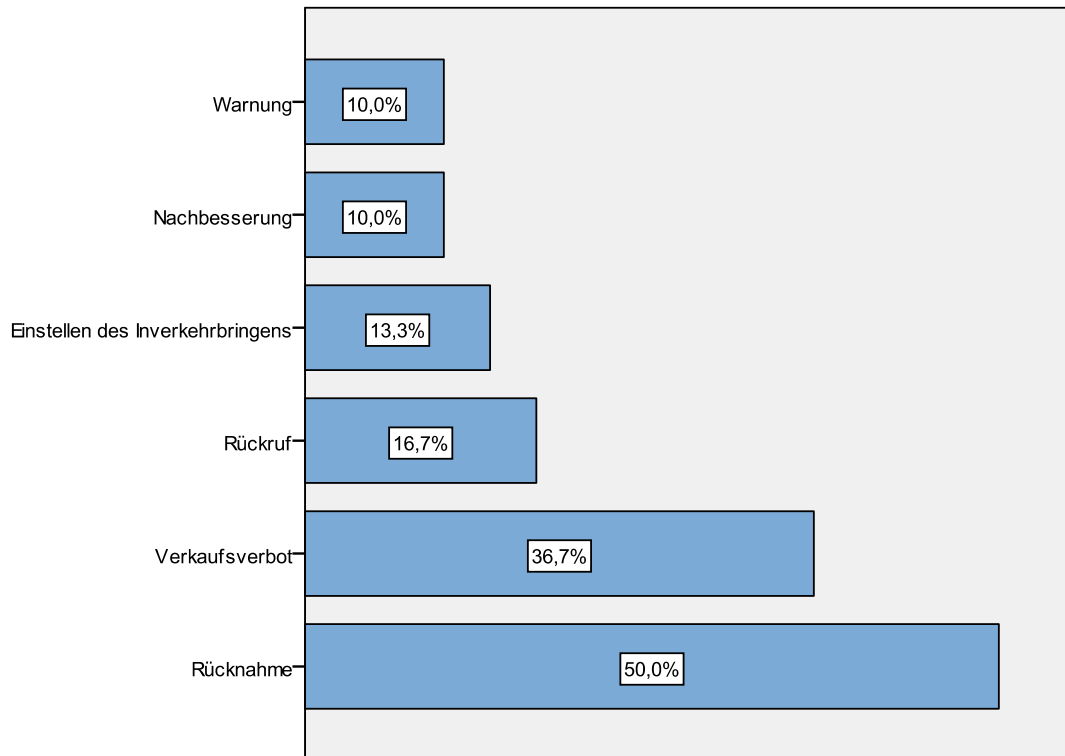


Abbildung 22: Behördliche Maßnahmen bei Produkten mit sicherheitsrelevanten Mängeln bei Anleitungen

Bei welchen Mängeln jeweils welche behördlichen Maßnahmen getroffen werden, ist Tabelle 14 zu entnehmen. Hier wird ersichtlich, dass in den untersuchten ICSMS-Einträgen in Fällen

- in denen keine Anleitung bzw. Gebrauchshinweise vorhanden war, Rücknahme (60 Prozent), Rückruf (20,0 Prozent) oder ein Verkaufsverbot (40,0 Prozent) die Folge war.
- fehlender Warn- und Sicherheitshinweisen ebenfalls in 71,4 Prozent der Fälle eine Rücknahme zur Folge hatte.
- in denen Warn- und Sicherheitshinweise nicht in der Landessprache vorlagen, in 27,3 Prozent der Fälle eine Nachbesserung erfolgen musste.
- fehlender Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. zur Wartung, häufig eine Rücknahme (55,6 Prozent) oder ein Verkaufsverbot (44,4 Prozent) die Folge war.

Die Ergebnisse der Analyse sind im Anhang vollständig dargestellt.

Tabelle 14: Behördliche Maßnahmen als Folge bestimmter sicherheitsrelevanter Mängel bei Anleitungen

	Keine Anleitung bzw. Gebrauchshinweise vorhanden	Anleitung bzw. Gebrauchshinweise nicht in Landessprache	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Warn- und Sicherheitshinweise nicht in Landessprache	Fehlende Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Fehlende Angaben	Fehlerhafte oder widersprüchliche Angaben	Nicht den Anforderungen entsprechend bzgl. Aufbau und Verständlichkeit
Rücknahme	60,0%	22,2%	71,4%	18,2%	55,6%	55,6%	100,0%	66,7%
Rückruf	20,0%	22,2%	14,3%	9,1%	11,1%	16,7%	40,0%	66,7%
Verkaufsverbot	40,0%	33,3%	28,6%	27,3%	44,4%	33,3%	40,0%	66,7%
Einstellen des Inverkehrbringens		33,3%	14,3%	18,2%	11,1%	22,2%		
Warnung		11,1%	7,1%	9,1%	11,1%	16,7%		33,3%
Nachbesserung				27,3%				

5 Aussagen der BAuA

5.1 Auswertungen der RAPEX-Liste, Schutzklauselmeldungen und Unfallstatistik

Die BAuA erstellt jährlich eine Analyse der RAPEX- und Schutzklauselmeldungen des vergangenen Jahres. Die daraus resultierende Publikation „Gefährliche Produkte: Informationsdienst zum Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG)“ soll die zuständigen Marktaufsichtsbehörden insbesondere bei der Entwicklung und Durchführung des Überwachungskonzeptes gemäß § 8 Abs. 4 GPSG unterstützen. Um dem Informationsbedürfnis der Bevölkerung über gefährliche technische Produkte entgegen zu kommen, hat sich die BAuA entschlossen, die Informationsschrift zu gefährlichen Produkten öffentlich zugänglich zu machen.

Den Kern der Auswertungen bilden vor allem die deutschen Meldungen der Marktaufsichtsbehörden im RAPEX-Schnellinformationssystem über gefährliche technische Produkte der Europäischen Gemeinschaft. Darüber hinaus wertet die BAuA wöchentlich die in deutschen Tageszeitungen erscheinenden Meldungen über Vorfälle und Unfälle aus, die in (ursächlichem) Zusammenhang mit technischen Produkten passiert sind. Eine dritte Datenquelle sind Meldungen über tödliche Arbeitsunfälle in Deutschland, die der BAuA vollständig gemeldet werden müssen. Auch in diesem Bereich passieren Unfälle möglicherweise im Zusammenhang mit der Benutzung fehlerhafter oder in Hinblick auf die Nutzergruppe unzureichend gestalteter Produkte.

In der Baua Informationsschrift zu gefährlichen Produkten lagen im Jahr 2008 RAPEX-Meldungen (n = 194) über Produkte mit China als Ursprungsland mit 61,3 Prozent einsam an der Spitze. Deutschland hatte einen Anteil von 7,7 Prozent gefolgt von Italien und den Niederlanden mit je 2,6 Prozent. Frankreich hatte einen Anteil von 2,1 Prozent, die Türkei und die USA jeweils 1,6 Prozent sowie Österreich, Polen, Rumänien und Indien mit je 1,0 Prozent.

Unter allen RAPEX-Meldungen hatten 2008 Verstöße gegen die Produktsicherheitsrichtlinie einen Anteil von 10,8 Prozent, davon gehörten elf Produkte zu Haushaltswaren und –einrichtungen, Möbeln oder Dekoration, vier Produkte waren Verteiler, Stromwandler oder Prüfgeräte. Weiterhin waren darunter drei Bedarfsgegenstände für Heim und Freizeit: je ein

Bedarfsgegenstand für Kinder, eine Schaltanlage sowie eines der Produktklasse Fahrzeuge u. –aufbauten.

In der DIN EN ISO 14121-1:2007-12 zur Sicherheit von Maschinen Risikobeurteilung - Teil 1: Leitsätze, gibt es für Gefährdungen durch Vernachlässigung ergonomischer Grundsätze einen Sammelbegriff, hinter dem sich im Wesentlichen konstruktive Mängel infolge einer Nichtberücksichtigung des vernünftigerweise vorhersehbaren Missbrauchs verbergen. Nach der Richtlinie muss eine Risikobeurteilung u. a. zu den Grenzen der Maschine inklusive der bestimmungsgemäßen Verwendung und der vernünftigerweise vorhersehbaren Fehlanwendung erfolgen.

Für die Analyse klassifiziert die BAuA die RAPEX- und Schutzklauselmeldungen nach den Ursachen für die Gefährdung durch die Produkte. Eine Kategorie umfasst die „Vernachlässigung ergonomischer Grundsätze“. Im Jahresbericht 2007, dessen Grundlage die RAPEX-Meldungen aus dem Jahr 2006 bilden, machen Gefährdungen durch Vernachlässigung ergonomischer Grundsätze bei der Gestaltung mit mehr als einem Drittel der Meldungen (36,6 Prozent) die größte Gruppe aus. Darunter fallen insbesondere Mängel durch unzureichende oder fehlende Betriebs- oder Bedienungsanleitungen, Warnhinweise und Softwarefehler (90 Prozent). Seltener werden unzureichende, unbrauchbare oder fehlende Sicherheitseinrichtungen (4,6 Prozent) oder eine für den beabsichtigten Gebrauch ungeeignete Konstruktion oder Kenntlichmachung von Stellteilen oder Anzeigen angeführt (2,3 Prozent).

In der ersten Informationsschrift zu gefährlichen Produkten 2008 (basierend auf Meldungen aus dem Jahr 2007) beträgt der Anteil an Meldungen hinsichtlich der Gefährdung durch Vernachlässigung ergonomischer Grundsätze 37,5 Prozent und liegt damit weiterhin an erster Stelle. Im Jahr 2007 kamen 62 von 108 bemängelten Produkten, das sind 57,4 Prozent aus dem Herstellerland China. Die Produktgruppe ist weit gespannt und umfasst:

- 40 Spielzeuge
- 8 Leuchtmittel und Bedarfsgegenstände für Heim und Freizeit
- 2 Elektrohaushaltsgeräte
- 2 Kosmetikartikel
- 2 Verteiler, Stromwandler bzw. Prüfgeräte
- bis zu je 1 Bedarfsgegenstand für Kinder (Kinderkleidung), 1 Gerät für Gartenbau (Kettensäge), 1 Gesicht-/Gehörschutz (Schweisserschutz), 1 Haushaltsware oder –einrichtung, Möbel bzw. Dekorationsartikel

Vom 01.01.2008 bis zum 30.06.2008 wurden 108 von Deutschland ausgehende RAPEX-Meldungen über gefährliche Verbraucherprodukte ermittelt. Im ersten Halbjahr 2008 stehen die Gefährdungen durch Vernachlässigung ergonomischer Grundsätze mit 14,4 Prozent an zweiter Stelle. Bei insgesamt 252 Meldungen im Jahr 2008 nehmen Gefährdungen durch Vernachlässigung ergonomischer Grundsätze einen Anteil von 12,7 Prozent ein und stehen damit bei den Gefährdungen auf dem vierten Platz.

In der zweiten Informationsschrift zu gefährlichen Produkten 2008 werden tödliche Unfälle im Jahr 2007 und deren Ursachen umfassend analysiert. Von allen möglichen Unfallursachen 2007 hat die vorhersehbare Fehlanwendung durch Kommunikationsfehler einen Anteil von 20,7 Prozent und die vorhersehbare Fehlanwendung infolge unzureichender Technik einen Anteil von 17,3 Prozent.

In der Informationsschrift zu gefährlichen Produkten aus dem Jahr 2009 wird bei den Unfallursachen im Jahr 2008 der Anteil an vorhersehbarer Fehlanwendung durch Kommunikationsfehler bei der Auswertung aus nationalen Pressemeldungen mit 4,2 Prozent und bei der Auswertung der tödlichen Arbeitsunfälle mit 8,2 Prozent angegeben.

Die BAuA kommt zu folgendem Schluss: „Über 50 Prozent aller tödlichen Arbeitsunfälle, an denen ein eingesetztes technisches Produkt beteiligt war, hätten wahrscheinlich vermieden werden können, wenn der Konstrukteur nicht nur den bestimmungsgemäßen, sondern auch den vorhersehbaren Gebrauch schon bei der Konstruktion mit berücksichtigt hätte!“

5.2 Beispiele von Untersagungsverfügungen der BAuA

In der Liste von Untersagungsverfügungen der BAuA 2009 sind bei drei von sechs ausgesprochenen Untersagungsverfügungen Mängel bei den produktbegleitenden Anleitungen mit ausschlaggebend für die Maßnahme. Im Folgenden sollen zur besseren Anschaulichkeit der Problemstellungen exemplarisch verschiedene Untersagungsverfügungen dargestellt werden.

Oldtimer Kinderelektroauto, (Artikel-Nr. 10000309)

EAN-Code: nicht bekannt; MEAS: 114X59X37CM

Firma Multi-Com-Laden, Inh. Christopher Klobut, Auf der Hackelmasch 1, 31061 Alfeld

Hauptmangel: Das Elektroauto hat keine Bremsvorrichtung. Das Auto ist mit einem Schalter „AUTO“ ausgestattet, der es erlaubt, das Fahrzeug in Gang zu setzen, ohne dass sich eine Person im Auto befindet. Die unterhalb des Autos verlegten Kabel sind nicht gegen mechanische Belastungen geschützt. Sie schleifen im Betrieb über den Boden und können beschädigt werden, wodurch gefährliche Fehlfunktionen auftreten können. Das Spielzeug lässt sich während des Aufladens des Akkus in Betrieb nehmen. Das Auto ist mit zugänglichen Speichenrädern ausgestattet. Dadurch ist es möglich, dass Kinder mit ihren Fingern in die Speichen gelangen und hängen bleiben. Weder auf dem Produkt noch auf der Verpackung ist die erforderliche CE-Kennzeichnung angebracht. Bedienungsanleitung, Sicherheitshinweise, Montageanleitung sind nicht in deutscher Sprache beigefügt.

Zuständige Behörde: Staatliches Gewerbeaufsichtsamt Hildesheim, Goslarsche Straße 3, 31134 Hildesheim Aktenzeichen: HI000012798-004 2.6 (UV 001/09)

Baby-Schaukelwiege / Kinderliegesitz

EAN-Code: nicht bekannt

Firma Multi-Com-Laden, Auf der Hackelmasch 1, 31061 Alfeld

Hauptmangel: Es besteht die Gefahr von Verrenkung/Ausrenkung von Fingern. Beim Schaukeln besteht eine Gefährdung durch Quetschen. Ein Anschnallsystem fehlt gänzlich. Die Produktinformation fehlt. Das Produkt ist nicht gekennzeichnet.

Zuständige Behörde: Staatliches Gewerbeaufsichtsamt Hildesheim, Goslarsche Straße 3, 31134 Hildesheim Aktenzeichen: HI000012798-018 2.5 (UV 003/09)

Hubgerät „Minilift-2k“ der spanischen Firma Ikotec-Morrison S.L. mit Zubehörteilen „Federnspanner/Macpherson-Adapter“ und „Dosenpresse“

EAN-Code: nicht bekannt

Händler: Firma Ikotec Germany GmbH, Püllenweg 42, 41352 Korschenbroich

Hauptmangel: Eine Überlastsicherung entsprechend 5.4 der DIN EN 1494 ist bisher nicht in ausreichendem Maße vorhanden. Der Haken, an dem die Anbau- bzw. Zubehörteile angebracht werden, kann laut Inverkehrbringer 5000 kg tragen, wobei die Hebevorrichtung für maximal 2200 kg Gesamtgewicht des Fahrzeuges ausgelegt ist. Hier ist ausschlaggebend, dass der Motor nicht mehr Gewicht heben kann. Ein Motorschutzschalter ist an dem Minilift-2k nicht vorhanden. Die Stellteile sind weder gegen unbeabsichtigtes Betätigen geschützt noch mit einer entsprechenden Kennzeichnung versehen. Der Keilriemen des Motors ist nicht ausreichend geschützt. Die notwendigen Vorgaben für die auswechselbaren Ausrüstungen (Federnspanner/Macpherson-Adapter und Dosenpresse) - eigene Gefahrenanalyse, Konformitätserklärung, CE-Kennzeichnung, Bedienungsanleitung - sind nicht eingehalten worden. Hinweis: Die Firma Ikotec Germany GmbH verkauft inzwischen auch einen Minilift-2k - als Hersteller. Dieser darf verkauft werden.

Zuständige Behörde: Bezirksregierung Düsseldorf, Dienstgebäude: Ruhralle 55, 45138 Essen Aktenzeichen: 55.2-GPSG-364/08-Schi (UV 007/09)

6 Praxisfälle gerichtlicher Entscheidungen zu fehlerhaften Anleitungen

Für die Analyse von praktisch relevanten Fällen der „Rechte der Verbraucher in Bezug auf die technische Dokumentation“ wurden Gerichtsentscheidungen in dem Zeitraum von 1989 bis 2009 untersucht. Diese Gerichtsentscheidungen sind aus der Masse der Entscheidungen anhand folgender Suchwörter identifiziert worden:

- Bedienungsanleitung
- Betriebsanleitung
- Instruktionsverantwortung

Die Analyse dieser Entscheidungen stellt dar, um welches Produkt es sich handelt, welcher Mangel vorlag und ggf. zu welchen Rechtsfolgen die Inanspruchnahme führte.

Die nachfolgende Analyse beschränkt sich auf die Rechtssituation in Deutschland. In diesem Zusammenhang ist noch darauf hinzuweisen, dass insbesondere im Bereich des Produktsicherheitsrechts das deutsche Recht faktisch europäisches Recht ist. Für die Bewertung sind daher auch Entwicklungen in der europäischen Rechtssetzung maßgeblich.

Die Analyse der Rechtstreitigkeiten über fehlerhafte Anleitungen wie im Anhang dargestellt zeigt, dass folgende Fehler gerichtliche Urteile nach sich gezogen haben.

- Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise
- Fehlende Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. zur Wartung
- Fehlende Angaben, z.B. zu technischen Daten
- Anleitung bzw. Angaben stimmen nicht mit dem Produkt überein
- Nicht den Anforderungen entsprechend

Es sind nicht nur fehlende Sicherheits- und Warnhinweise, die rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen können. Ein häufig auftretender Fehler liegt in der Unvollständigkeit der Anleitung begründet, z.B. in Form von fehlenden Hinweisen oder Angaben.

Zudem führen falsche Angaben mitunter dazu, dass die Anleitung nicht mit der Beschaffenheit des Produkts übereinstimmt, was rechtliche Folgen haben kann. In einem Fall war für das Urteil ausschlaggebend, dass die Bedienungsanleitung nicht den Anforderungen entsprochen hat.

Die rechtlichen Folgen von fehlerhaften Anleitungen sind:

- Rücktritt
- Schadenersatz
- Schmerzensgeld

Die Ergebnisse der Analyse sind vollständig im Anhang dargestellt.

VII Fazit der empirischen Untersuchungen

Im GPSG wird die Bedeutung der produktbegleitenden Anleitungen für die Verbrauchersicherheit deutlich hervorgehoben.

In der Praxis wird von 76,9 Prozent der befragten Marktaufsichtsbehörden die Bedeutung von produktbegleitenden Anleitungen für die Sicherheit der Verbraucher als sehr hoch (23,1 Prozent) oder hoch (53,8 Prozent) eingeschätzt.

Die Zusammenfassung der empirischen Ergebnisse im Folgenden stellt dar, was fehlerhafte Anleitungen ausmacht, welche Folgen diese haben und wie Mängel verhindert werden können. Abschließend wird diskutiert, welche Schlussfolgerungen sich aus den Ergebnissen ziehen lassen.

1 Häufigkeit von Fehlern in Bedienungsanleitungen

Aufgrund der empirischen Ergebnisse kann man davon ausgehen, dass ein hoher Anteil an Anleitungen kleinere Mängel aufweisen, die aber sicherheitstechnisch unbedenklich sind. Laut Einschätzung der Prüfinstitute weisen zwischen 70 Prozent – 90 Prozent der Anleitungen kleinere Mängel auf. Der Anteil an Anleitungen mit mittleren Mängeln wird auf 15 Prozent – 20 Prozent geschätzt. Ohne eine repräsentative und allgemein gültige Aussage treffen zu können, legt diese Einschätzungen nahe, dass etwa jede fünfte Anleitung Mängel mittlerer Schwere aufweist. Schwere Mängel, die sicherheitsrelevante Konsequenzen nach sich ziehen können, liegen nach Schätzung von Experten produktabhängig bei 5 Prozent – 10 Prozent der Anleitungen vor. Bei Befragungen der Unternehmen gibt ein Anteil von etwa 11 Prozent an, in der Vergangenheit bereits Probleme mit sicherheitsrelevanten Mängeln in der Anleitung gehabt zu haben. Obwohl diesen beiden Aussagen verschiedene Erhebungsmethoden zu Grunde liegen, kann man davon ausgehen, dass zwischen 5 Prozent und 10 Prozent der Anleitungen bedeutsame Mängel aufweist.

Der Anteil an der bei der Marktaufsicht gemeldeten Produkten mit fehlerhaften Anleitungen wird von den Behörden produktabhängig auf 10 Prozent – 30 Prozent geschätzt. Die Analyse der ISCMS-Einträge ergab ebenfalls einen Anteil der Mängel bei produktbegleitenden Anleitungen von 25,2 Prozent. Bei etwa 3,5 Prozent waren Mängel ausschlaggebend für den ICSMS-Eintrag und die folgenden Maßnahmen. Unter Vorbehalt kann hieraus der Schluss gezogen werden, dass etwa bei jedem vierten gemeldeten Mangel die produktbegleitende Anleitung mit eine Rolle spielt.

In der Analyse der RAPEX- und Schutzklauselmeldungen der BAuA hat die Gruppe der Mängel und Gefährdung aufgrund von Vernachlässigung ergonomischer Grundsätze je nach Auswertungsjahr einen Anteil zwischen 14 Prozent und 37 Prozent. In diese Gruppe fallen u.a. auch Mängel bei den produktbegleitenden Anleitungen.

Zusammengefasst

Ohne Anspruch auf Allgemeingültigkeit kann man konstatieren:

- Ca. 70 Prozent – 90 Prozent der Anleitungen haben kleinere Mängel
- Ca. 15 Prozent – 20 Prozent der Anleitungen weisen mittlere Mängel auf
- Ca. 5 Prozent - 10 Prozent der Anleitungen haben bedeutsame sicherheitsrelevante Mängel, die Konsequenzen nach sich ziehen können
- Der Anteil von fehlerhaften Anleitungen bei Produkten, die aufgrund von Mängeln gemeldet wurden, liegt bei rund 25 Prozent
- Der Anteil gemeldeter Produkte, bei denen Fehler in der Anleitung überwiegen, liegt bei rund 4 Prozent

Relativ betrachtet sind diese Anteile eher als hoch einzustufen.

2 Sicherheitsrelevante Fehler in Anleitungen

In dieser Studie sollte eine Definition gefunden werden, unter welchen Bedingungen eine Anleitung als fehlerhaft zu bezeichnen ist, d.h. wann Konsequenzen zu erwarten sind. Grundlage hierfür waren die Ergebnisse der Online-Umfrage unter Unternehmen, die Einschätzung der Marktaufsichtsbehörden sowie die Analyse von ICSMS-Einträgen zu fehlerhaften Anleitungen. Hieraus wurde eine Liste derjenigen Mängel zusammengestellt, die in der Praxis Konsequenzen nach sich gezogen haben – siehe Tabelle 15:

Tabelle 15: Fehler in Anleitungen, die Konsequenzen haben

Fehler von Anleitungen in ICSMS Einträgen	Selbstauskunft von Unternehmen zu Mängeln von Anleitungen	Einschätzung der Marktaufsichtsbehörden als kritischer Mangel	Rechtsurteile aufgrund
Keine Anleitung bzw. Gebrauchshinweise vorhanden	Vorhandensein einer Anleitung. Keine Anleitung vorhanden	Keine Anleitung am Produkt	
		Keine gedruckte Anleitung	
Anleitung bzw. Gebrauchshinweise nicht in der Landessprache	Vorgeschriebene Sprache: Falsche Sprache bzw. fehlende Übersetzung	Anleitung nicht in der Landessprache	
Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Sicherheitshinweise und Gefahrenanalyse: Fehlende oder mangelhaft beschriebene	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise
Warn- und Sicherheitshinweise nicht in Landessprache		Sicherheitshinweise sind nicht in Landessprache	
Fehlende Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Vollständigkeit: Fehlende Inhalte oder Angaben	Fehlende Inhalte oder Anweisungen	Fehlende Inhalte oder Anweisungen
Fehlende Angaben		Fehlende technische Angaben	Fehlende technische Angaben
nicht explizit genannt, entspricht jedoch „Fehlenden Angaben“	Bestimmungsgemäßer und nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch des Produkts nicht	Bestimmungsgemäßer und nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch nicht beschrieben	
Anleitung bzw. Angaben stimmen nicht mit dem Produkt überein	Siehe auch nächster Punkt	Anleitung oder deren Inhalte stimmen nicht mit dem Produkt überein	Anleitung oder deren Inhalte stimmen nicht mit dem Produkt überein
Fehlerhafte oder widersprüchliche Angaben	Richtigkeit der Inhalte: Inhalte der Anleitung falsch Aktualität: Anleitung nicht	Falsche technische Angaben	nicht explizit genannt, entspricht jedoch „Anleitung oder deren Inhalte stimmen nicht mit dem
Übersetzungsfehler oder Unterschiede zw. Sprachversionen	Richtigkeit der Übersetzung: Fehlerhafte Übersetzungen	nicht explizit genannt, entspricht jedoch „Falsche Angaben“	

Tabelle 15 (Fortsetzung): Fehler in Anleitungen, die Konsequenzen haben

Fehler von Anleitungen in ICSMS Einträgen	Selbstauskunft von Unternehmen zu Mängeln von Anleitungen	Einschätzung der Marktaufsichtsbehörden als kritischer Mangel	Rechtsurteile aufgrund
Nicht den Anforderungen entsprechend bzgl. Aufbau und Verständlichkeit	Verständlichkeit, Eindeutigkeit, Genauigkeit: Anleitung schlecht verständlich	Unverständliche Benennungen	
Nicht näher spezifizierter Verstoß gegen Normen und Vorschriften	Normenkonformität: Keine oder nicht gültige Normen angewendet	Verstoß gegen Normen und Vorschriften	

Folgende Fehler in Anleitungen können Konsequenzen nach sich ziehen:

- Keine Anleitung bzw. Gebrauchshinweise am Produkt vorhanden
- Falsche Sprache bzw. fehlende Übersetzung, Anleitung liegt nicht in der Landessprache vor
- Fehlende oder mangelhaft beschriebene Sicherheitshinweise
- Sicherheitshinweise liegen nicht in der Landessprache vor
- Fehlende Inhalte oder Anweisungen
- Fehlende (technische) Angaben
- Bestimmungsgemäßer und nicht bestimmungsgemäßer Gebrauch des Produkts nicht oder nicht ausreichend beschrieben
- Falsche oder widersprüchliche Angaben, Anleitung nicht aktuell oder veraltet
- Anleitung oder deren Inhalte stimmen nicht mit dem Produkt überein
- Fehlerhafte Übersetzungen
- Nicht den Anforderungen entsprechend bzgl. Aufbau und Verständlichkeit: Verständlichkeit, Eindeutigkeit, Genauigkeit: Anleitung schlecht verständlich bzw. unverständliche Benennungen
- Verstoß gegen Normen und Vorschriften: Keine oder nicht gültige Normen angewendet

Die meisten der genannten Fehler werden von der Mehrheit der befragten Unternehmen als sicherheitsrelevante Kriterien eingestuft und bei der Erstellung einer Anleitung entsprechend berücksichtigt. Allerdings zeigen sich in den Sichtweisen von Marktaufsichtsbehörden und Unternehmen Diskrepanzen hinsichtlich der Art, wie die Befragten bestimmte Kriterien bewerten und umsetzen. Dies trifft zu bei:

1. Der Übereinstimmung der Angaben mit dem Produkt:

- Eine Prüfung der Übereinstimmung von Informationen in der technischen Anleitung mit dem Produkt und dem mit dem Handlungsablauf erfolgt nur von 58,2 Prozent.

2. Der Vollständigkeit:

- Die Prüfung der Vollständigkeit und der ausreichenden Beschreibungstiefe sowie des Detaillierungsgrads der Informationen werden von 54,0 Prozent als sicherheitsrelevant umgesetzt.

3. Der Verständlichkeit:

- Sicherstellen der Verständlichkeit der Begriffe bzw. Verwendung zielgruppengerechter Formulierung und Benennungen wird von 63,8 Prozent als sicherheitsrelevant eingestuft und umgesetzt.
- Vorgaben, um die Verständlichkeit zu verbessern, z.B. einfacher Satzbau und kurze Sätze, gibt es nur bei 67,0 Prozent der Befragten. Vorgaben für präzise und genaue Formulierungen und unmissverständlichen, eindeutigen Ausdruck nennen lediglich 46,5 Prozent.

4. Dem Print-Format der Anleitung

- Die Beigabe einer ausführlichen Anleitung zu Neu-Produkten im Print-Format wird nur von 63,1 Prozent als sicherheitsrelevant bewertet.

Die Auswertungen der Unfallstatistiken der BAuA zeigen – für den Bereich der Arbeitsunfälle – die Bedeutung der Hinweise zum bestimmungsgemäßen und nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch. Ein relativ hoher Prozentsatz von Unfällen (zwischen 4 Prozent und 20 Prozent), die mitunter tödlich verlaufen, ist der BAuA zufolge auf vorhersehbare Fehlanwendung infolge von Kommunikationsfehlern zurückzuführen.

Zusammengefasst:

Es werden bestimmte Fehlerarten identifiziert, die einen kritischen oder sehr kritischen Mangel für die Sicherheit des Produkts mit sich bringen und Konsequenzen durch Prüfinstitute, die Marktaufsicht oder auf gerichtlicher Ebene haben können.

Hinsichtlich der Bewertung der Bedeutung eines Fehlers als kritischer oder sehr kritischer Mangel weichen die Einschätzungen von Gerichten, Marktaufsichtsbehörden bzw. Prüfinstituten in bestimmten Punkten von der Sichtweise der Unternehmen ab. So etwa sollte darauf hingewirkt werden, dass nicht nur Sicherheitshinweise und die Richtigkeit der Angaben sowie Hinweise zum bestimmungsgemäßen und nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch von den Unternehmen als sicherheitsrelevant bewertet und in der Anleitung umgesetzt werden.

Unvollständige Anleitungen sind ein häufig auftretendes Problem, z.B. fehlen Hinweise und Anweisungen zur Wartung oder zu technischen Angaben. Die Prüfung der Vollständigkeit sollte einen höheren Stellenwert bei den Unternehmen erhalten.

Zudem sollte nicht nur die technisch-inhaltliche Richtigkeit der Angaben bewertet werden, sondern auch die Übereinstimmung der Angaben mit dem Produkt.

Ein weiterer Optimierungsaspekt liegt in der Verständlichkeit der Anleitungen. Diesem Aspekt wurde von weitaus weniger Unternehmen ein sicherheitsrelevanter Stellenwert zugemessen als dies bei Marktaufsichtsbehörden bzw. Prüfinstituten der Fall war.

Unternehmen, Prüfinstitute und Marktaufsicht sollten sich weiter darüber abstimmen, welche Arten von Fehlern in Anleitungen sicherheitskritisch sind.

3 Folgen fehlerhafter Anleitungen

Um die möglichen Folgen fehlerhafter Anleitungen zu ermitteln, wurden verschiedene Quellen herangezogen. Tabelle 16 zeigt die Folgen u.a. in Verbindung mit fehlerhaften Anleitungen in ICSMS Einträgen, entsprechend der Selbstauskunft von Unternehmen sowie mögliche Konsequenzen der Marktaufsichtbehörden und Gerichte bei kritischen oder sehr kritischen Mängeln.

Tabelle 16: Mögliche Folgen fehlerhafter Anleitungen

Folgen u.a. in Verbindung mit fehlerhaften Anleitungen in ICSMS Einträgen	Selbstauskunft von Unternehmen zu Folgen bei fehlerhaften Anleitungen	Mögliche Folgen der Marktaufsichtbehörden bei kritischen oder sehr kritischen Mangel	Rechtliche Folgen
Nachbesserung	Nachbesserung	Nachbesserung	
Rücknahme	s.o.	Rücknahme	Rücktritt
	Verzögerung der Markteinführung		
Verkaufsverbot	s.o.	Verkaufsverbot	
Einstellen des Inverkehrbringens	s.o.	Einstellen des Inverkehrbringens	
Rückruf	Rückruf		
Information der Verbraucher		Information der Verbraucher	
Einfuhrverbot (nur in Verbindung mit weiteren Mängeln)		Einfuhrverbot	
Geldbuße (nur in Verbindung mit weiteren Mängeln)		Geldbuße	
Beschlagnahmung (nur in Verbindung mit weiteren Mängeln)			
Vernichtung (nur in Verbindung mit weiteren Mängeln)			
	Schadensersatzzahlung (auch als rechtliche Folge)		Schadensersatzzahlung
	Finanzielle Folgen (auch als rechtliche Folge, z.B. wg. Rücktritt)		Schmerzensgeld

Zusammengefasst:

Die gängigsten Folgen fehlerhafter Anleitungen sind:

- Nachbesserung
- Rücknahme oder Rücktritt
- Verzögerung der Markteinführung
- Einstellen des Inverkehrbringens
- Verkaufsverbot
- Information der Verbraucher
- Rückruf
- Einfuhrverbot
- Geldbuße
- Schadensersatzzahlung
- Schmerzensgeld
- Finanzielle Folgen

Bei fehlerhaften Anleitungen ordnen die Prüfinstitute möglicherweise Nachbesserungen an. Falls diese nicht erfolgen drohen

- Zeichenentzug
- Zeichen-Nichterteilung

4 Bedeutung von Prüfsiegeln für die Fehlerfreiheit von Anleitungen

Im Rahmen der Studie sollte ferner die Frage geklärt werden, ob Anleitungen von GS-geprüften Produkten seltener Mängel aufweisen als Anleitungen von nicht-GS-geprüften Produkten.

Diese Frage kann nach der empirischen Untersuchung mit ja beantwortet werden. Die Mehrheit der befragten Marktaufsichtsbehörden (69,2 Prozent) geben an, dass Anleitungen von GS-geprüften Produkten seltener Fehler haben als Anleitungen von nicht-GS-geprüften Produkten. Allerdings zeigt die Auswertung der Landesanstalt für Umwelt, Messungen und Naturschutz, LuBW, aus dem Jahr 2003, dass von insgesamt 104 mit GS-Zeichen versehenen und im Labor geprüften Produkten 99 Produkte nach der Untersuchung Mängel aufwiesen. Davon wiesen 65 Produkte formale Mängel in Kennzeichnung und Information auf.

Die Befragung der Unternehmen ergab, dass deutlich mehr Verbraucherprodukte einer GS-Prüfung (27,5 Prozent) unterzogen werden als Nichtverbraucherprodukte (10,8 Prozent). Daraus kann man schließen, dass das Prüfsiegel bei Verbrauchern einen hohen Stellenwert genießt.

Im Rahmen dieser Studie wurden die Prüfinstitute zu ihren Methoden für die Prüfung von Anleitungen befragt. Aus den Antworten kann festgehalten werden, dass eine Prüfung der Anleitung nicht immer, in manchen Fällen nur manchmal durchgeführt wird. Die Dauer der Prüfung beträgt etwa ein bis zwei Stunden und nimmt einen Anteil von etwa 20 Prozent des Gesamtprüfums ein. Die Prüfung der Anleitung wird im Gesamtprüfergebnis mit etwa 10 Prozent gewichtet. Ob und wie umfangreich eine Anleitung geprüft wird, ist von Prüfinstitut zu Prüfinstitut verschieden.

Auch nach welchen Kriterien eine Anleitung geprüft wird, ist nicht einheitlich geregelt. Dies hängt von verschiedenen Faktoren ab:

- Produktart
- Anzuwendende Normen
- Vergebenes Prüfsiegel
- Prüfinstitutsinterne Prüfkriterienliste

Unabhängig davon, welches GS-Prüfinstitut die Bewertung der Anleitung vornimmt wird standardmäßig und als Mindestforderung die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben geprüft. Für die Vergabe eines GS-Zeichens werden vor allem die sicherheitsrelevanten und gesetzlichen Anforderungen berücksichtigt. Zentral ist die Einhaltung der Normen und Vorschriften sowie Sicherheits- und Warnhinweise. Geprüft werden:

- Sicherheitshinweise allgemein und handlungsbezogen
- Produktnormen

Da vor allem die anzuwendenden Normen abhängig vom Produkt sind, ergeben sich daraus verschiedene Prüfkriterien. Die produktartabhängige Beachtung unterschiedlicher Normen führt zu einem uneinheitlichen Prüfverfahren, auch innerhalb eines Prüfinstitutes. Ob und wie umfangreich eine Anleitung über die Mindestanforderungen hinaus geprüft wird, ist von Prüfinstitut zu Prüfinstitut verschieden.

Geprüft wird zudem, jedoch uneinheitlich und von Prüfinstitut zu Prüfinstitut verschieden

- Handlungsanweisungen und Beschreibungen
- Vollständigkeit
- Richtigkeit und Korrektheit
- Verständlichkeit
- Logik und Plausibilität

- Übersichtlichkeit
- Inhalte: Technische Angaben, Lieferumfang, Montageanleitung, Inbetriebnahme, Betrieb, Fehlerbehebung, Wartung, Reinigung, Pflege, Aufbewahrung, Lagerung, Entsorgung, Außerbetriebnahme, Deinstallation

Unter den Prüfinstituten variiert die Nutzung der DIN EN 62079. Von manchen wird sie als Grundlage des Prüfplans genutzt, teilweise ist sie aber auch keine strikte Voraussetzung für die Beurteilung oder hat keine weitere Bedeutung.

Aus Sicht der Marktaufsichtsbehörden sollte die Prüfungen der Anleitungen an Umfang gewinnen: Die Mehrheit betrachtet den Prüfumfang als zu gering (46,2 Prozent) oder sogar als viel zu gering (15,4 Prozent). Aus Sicht der Experten fehlen Vorgaben für Anleitungen:

- Zu den genauen Prüfangaben
- Wenn keine harmonisierten Normen mit Vermutungswirkung vorliegen
- Zum Aufbau der Anleitung, Schriftgröße etc.
- Zu Struktur, Darstellungsweise, Mindestinhalten

Die Anforderungen an produktbegleitende Anleitungen sollten stärker vereinheitlicht werden.

Zusammengefasst:

Der Nutzen der Prüfverfahren im Hinblick auf die Qualität und Fehlerfreiheit von technischen Anleitungen wird wie folgt festgehalten:

Anleitungen von GS-geprüften Produkten sind prinzipiell besser und weisen seltener sicherheitsrelevante Mängel auf. Dennoch werden auch hier immer wieder Mängel - meist weniger schwerwiegend und eher formaler Art - festgestellt.

Die Prüfung der Anleitungen umfasst zwar als Mindestanforderung alle für die Sicherheit relevanten Kriterien sowie die formale Einhaltung der Vorgaben von Normen.

Allerdings werden Anleitungen nicht immer geprüft. Vor allem über Sicherheitshinweise und Normen hinaus gehende Bewertungskriterien, die ebenfalls als Fehler in Anleitungen betrachtet werden und Konsequenzen nach sich ziehen können, z.B. Unvollständigkeit der Hinweise, Anweisungen und technischen Angaben oder mangelnde Übereinstimmung der Anleitung mit dem Produkt, werden nicht zwangsläufig und je nach Prüfinstitut unterschiedlich untersucht. Ein einheitliches Prüfverfahren mit einem Mindestumfang an erweiterten Prüfkriterien, das über Warn- und Sicherheitshinweise und die Normenkonformität hinausgeht, etwa auf der Basis der DIN EN 62079, gibt es nicht.

Zudem unterscheiden sich die Prüfungen in Abhängigkeit von Produkt und den anzuwendenden Normen.

Der Prüfumfang wird von der Marktaufsicht als zu gering eingeschätzt. Dafür sprechen auch die Ergebnisse der Untersuchung der LuBW, die bei der Mehrheit der GS-geprüften Produkte formale Mängel feststellen konnten.

5 Strategien der Unternehmen zur Fehlervermeidung

Die meisten Unternehmen haben gemäß der Anforderung aus dem GPSG ein System aufgebaut, das dazu beiträgt, auch durch produktbegleitende Anleitungen die Sicherheit der Produktnutzung zu gewährleisten und diese so zu erstellen, dass sie den Anforderungen gerecht werden. Eine zentrale Rolle spielt dabei die Orientierung an den gültigen Normen sowie regelmäßige Fortbildungen der Mitarbeiter.

Ferner fordert das GPSG die Unternehmen zur Marktbeobachtung auf, so dass im Fall von Mängeln zeitnah reagiert werden kann. Da die Anleitung Teil des Produkts ist, muss von den Unternehmen beobachtet werden, ob ein fehlerfreier Umgang mit den produktbegleitenden Anleitungen möglich ist. Ein sicherheitsrelevanter Fehler in Anleitungen ist deren Verständlichkeit. Zur Prüfung eigneten sich vor allem Tests und Anwenderbefragungen. Allerdings zeigen die Ergebnisse der Umfrage, dass empirische Untersuchungen mit Anwendern oder der Test von Anleitungen durch Prüfinstitute vergleichsweise seltener durchgeführt werden.

Für jeden dritten Befragten in Unternehmen besteht die Schwierigkeit, sichere Anleitungen zu erstellen, in der Anwendbarkeit von Gesetzen und Normen: Bemängelt wird vor allem der große Interpretationsspielraum und der geringe Konkretisierungsgrad. Zudem gibt es keine einheitlichen und durchgängigen Normen, sondern verschiedene produktabhängige Vorgaben.

Die DIN EN 62079 zum Erstellen von Anleitungen ist bei Erstellern von Anleitungen zu Nichtverbraucherprodukten bekannter (89,8 Prozent) als bei Erstellern von Anleitungen zu Verbraucherprodukten (84,6 Prozent). Deutlich mehr der Ersteller von Anleitungen zu Nichtverbraucherprodukten haben die Norm vollständig gelesen (54 Prozent versus 41,5 Prozent). Prüfinstitute bemängeln bei der DIN EN 62079 vor allem ihren hohen Grad an allgemein gehaltenen Aussagen und wünschen sich einheitlichere und konkretere Vorgaben.

Aus Sicht der befragten Verantwortlichen im Bereich der Technischen Kommunikation ist in etlichen Unternehmen seitens der Unternehmens- und Geschäftsführung der Stellenwert der produktbegleitenden Anleitungen nicht bekannt oder wird nicht angemessen eingestuft. Demnach ist in manchen Unternehmen die rechtliche Bedeutung von produktbegleitenden Anleitungen und die Konsequenzen von fehlerhaften Anleitungen nicht hinreichend bekannt.

Zusammengefasst:

Man kann davon ausgehen, dass die meisten Unternehmen gemäß der Vorgabe des GPSG ein System aufgebaut haben, welches die Sicherheit der Produkte durch produktbegleitende Anleitungen gewährleistet. Allerdings kann aus den Ergebnissen ebenfalls der Schluss gezogen werden, dass schwieriger zu fassende Kriterien, z.B. Verständlichkeit, größere Beachtung verdienen. Eine geeignete Methode, die zudem der Forderung des GPSG nach Marktbeobachtung seitens der Unternehmen gerecht werden würde, sind Anwendertests und Befragungen. Eine zentrale Voraussetzung für die Verbesserung von Anleitungen, auch im Hinblick auf Produktsicherheit, ist das Wissen um den Stellenwert produktbegleitender Anleitungen bei der Unternehmensführung. Dazu müssten die Folgen fehlerhafter Anleitungen bekannter sein.

Im Hinblick auf die Anwendung unterschiedlicher Normen wären konkrete Vorgaben zur Erstellung produktbegleitender Anleitungen sowie einfachere Vorschriften hilfreich.

6 Schlussfolgerungen

Die vorliegende Studie zeigt, dass die strukturellen Rahmenbedingungen für die Erstellung von Bedienungsanleitungen in Deutschland von der Absicht her zwar im Interesse der Verbraucher gestaltet sind. Die erste DIN-Studie über die Anforderungen der Verbraucher an Bedienungsanleitungen lässt aber Fragen bezüglich der Effizienz und Effektivität der angewandten Instrumente aufkommen.

Dies mag zum einen daran liegen, dass der Verbraucherschutz bezüglich Bedienungsanleitungen nicht systematisch aufgebaut ist und sich ziemlich komplex darstellt. Verschiedene Elemente reißen sich aneinander, die sich weder den Erstellern von Bedienungsanleitungen und schon gar deren Adressaten, den Verbrauchern, leicht erschließen. Die Elemente des Verbraucherschutzes können nur analytisch-interpretativ erschlossen werden können – so, wie die Studie vorliegende Studie ebenfalls vorgegangen ist. Es fehlt die ordnende Hand, die im Sinne der Verbraucher für Kongruenz und ein wirkliches Ineinandergreifen der Instrumente sorgt.

Insgesamt ist das System eher an den Erfordernissen der Produktsicherheit orientiert als an den von den Verbrauchern in der ersten Studie artikulierten inhaltlich-qualitativen Wünschen. Im Ergebnis bedeutet dies eine Orientierung der Hersteller an ihrer eigenen rechtlichen Absicherung, mit dem Ziel, Regress zu vermeiden. Rechtssicherheit geht vor Anwenderfreundlichkeit.

Aber auch wenn man nur den Aspekt der Produktsicherheit betrachtet, müssen schwerwiegende Mängel festgestellt werden. Alleine, wenn man sich die RAPEX-Meldungen mit dem extrem hohen Anteil unsicherer ausländischer Produkte vor Augen führt, wird deutlich, dass die beschriebenen Instrumente zu kurz greifen, da sie nur im europäischen Umfeld wirksam werden, die Probleme im Sinne der europäischen Verbraucher aber nur international lösbar sind.

Im folgenden sollen einige wichtige Ansatzpunkte aufgezeigt werden, die dienlich sein könnten, den Verbrauchern bessere Bedienungsanleitungen zu liefern – nicht nur im Sinne der Produktsicherheit, sondern auch im Sinne der Gebrauchsfreundlichkeit von Produkten.

6.1 Höherer Stellenwert in den Unternehmen

Es ist natürlich, an der Quelle anzusetzen, also in den Unternehmen, die schon alleine aus Gründen der Produktsicherheit, aber auch aus vertraglichen Pflichten heraus angehalten sind, Produkten anwenderfreundliche Bedienungsanleitungen und weitere hilfreiche Produktinformationen beizufügen.

Vielen Verantwortlichen scheint immer noch nicht klar zu sein, dass fehlerhafte Anleitungen Folgen haben können, wenn es um die Sicherheit ihrer Kunden geht. Die europäischen Richtlinien und deren Umsetzung in nationales Recht wie das GPSG sind hier eindeutig. Auch eine Norm, die Vermutungswirkung auf nationaler Ebene auslöst wie die DIN EN 62079, muss von den Herstellern angewandt werden, wenn Sie sich selbst in der CE-Konformitätserklärung die Befolgung der anwendbaren europäischen Vorschriften attestieren. Allerdings berichten Verantwortliche aus den Unternehmen von der Problematik, dass sie aus Vorgaben und Normen nicht immer eindeutig die formalen Anforderungen an die Beschaffenheit der Anleitung ableiten können. Deshalb sollte nach Überarbeitung der IEC 62079 und deren Übernahme ins europäische System zunächst eine Kampagne gestartet werden, diese Norm in wirklich allen Unternehmen bekannt zu machen und anzuwenden. Selbstverständlich muss die neue DIN EN 62079 auch wieder in die Liste der nationalen Normen aufgenommen werden, die die Vermutungswirkung auslösen. Darüber hinaus sollte geprüft werden, ob die Anwendung der Norm rechtlich verbindlicher geregelt werden kann, z. B. durch Übernahme der Anforderungen aus der DIN EN 62079 in eine Rechtsverordnung zum GPSG.

Es sollte auch erwähnt werden, dass nach wie vor viele Unternehmen davon überzeugt werden müssen, qualifiziertes Personal für die Umsetzung der rechtlichen Vorschriften und Normen einzusetzen. Da immer noch Fachkräftemangel herrscht, sollte die öffentliche Hand dies dadurch unterstützen, dass in mehr Bundesländern als bisher Studiengänge zur Ausbildung technischer Redakteure angeboten werden.

6.2 Verstärkung der Marktaufsicht

Aus Sicht des Verbraucherschutzes sind die rechtlichen Risiken, die sich in den im Rahmen der Studie ermittelten Gerichtsurteile widerspiegeln nicht bekannt genug oder sie beeindrucken die Verantwortlichen in den Unternehmen nicht hinreichend, um sie zur Einhaltung der einschlägigen Rechtsvorschriften zu bewegen. Hier kann dann letztlich nur der Staat reagieren, indem er die Verfahrensweisen der Marktaufsicht verbessert.

Hier sind gerade in letzter Zeit Erfolge erzielt worden, z. B. durch den Aufbau der ICSMS-Datenbank. Hier könnte aber auch mehr getan werden, z. B. durch eine weitere Aufstockung der zuständigen Mitarbeiter auf Landesebene, um die bisher vorwiegend reaktive Vorgehensweise durch eine proaktivere Vorgehensweise, z. B. durch Stichprobenerhebungen, zu ergänzen.

6.3 Vereinheitlichung und Verschärfung der Prüfkriterien bei Gütesiegeln

Eine weitere wichtige Rolle könnte den Prüfinstituten zukommen, die Qualitätssiegel wie z. B. das GS-Zeichen vergeben. Wie die Studie zeigt, ist die Vorgehensweise bei der Prüfung der Bedienungsanleitungen eher heterogen. Mit der erneuerten DIN EN 62079 bestünde auch in diesem Bereich die Chance für Verbesserungen.

Es soll hier die Empfehlung ausgesprochen werden, dass die Prüfinstitute ihre Vorgehensweise vereinheitlichen sollten und durchgehend qualitativ hohe Maßstäbe an die zu prüfenden Bedienungsanleitungen anlegen sollten, indem sie die DIN EN 62079 zur Grundlage der Prüfung machen.

Des Weiteren sollte für das Prüfwesen eine einheitliche Vorgehensweise bei der Prüfung von Bedienungsanleitungen festgelegt werden. Hierzu könnten die Beteiligten eine gemeinsame Leitlinie erarbeiten und diese konsequent anwenden.

Unterstützt werden könnten diese Bemühungen durch die politischen Instanzen, indem im GPSG oder in der einschlägigen Verordnung die DIN EN 62079 zur Grundlage der Prüfung für das GS-Zeichen gemacht wird.

6.4 Erweiterung der Einfuhrkontrollen

Die staatlichen Institutionen sind ebenfalls gefordert, die Einfuhrkontrollen in Richtung einer verstärkten Prüfung zu erweitern, ob die den zu importierenden Produkten beigefügten Bedienungsanleitungen und sonstigen Produktinformationen den europäischen Richtlinien und den mit diesen harmonisierten Normen entsprechen.

Es nutzt nur bedingt, wenn die Aufsicht im Binnenmarkt verschärft wird, aber die Importe, die zu großen Teilen zur Unzufriedenheit der Verbraucher beitragen, nicht hinreichend kontrolliert werden. Letztlich führt dies auch zu Wettbewerbsnachteilen der europäischen Unternehmen. Produkte ohne verbraucherfreundliche und rechtskonforme Bedienungsanleitungen sollten überhaupt nicht in den Markt gelangen. Deshalb sollte die Marktüberwachung auch um verbesserte und aktivere Einfuhrkontrollen ergänzt werden.

6.5 Aktivitäten der Verbraucherverbände

Nicht zuletzt könnten die Verbraucherverbände einen Beitrag zur Verbesserung der Situation hinsichtlich der Bedienungsanleitungen leisten, indem sie schlechte oder unsichere Anleitungen auf der Ebene der irreführenden Werbung oder des unlauteren Wettbewerbs proaktiv verfolgen.

Durch mehr Öffentlichkeitsarbeit und eine breitere Aufklärung der Verbraucher könnten die Unternehmen bewogen werden, den Bedienungsanleitungen einen höheren Stellenwert beizumessen und alles Nötige zu veranlassen, um ihren Pflichten gerecht zu werden.

6.6 Verhalten der Verbraucher

Nicht zuletzt sollen die Verbraucher selbst den Druck auf die Inverkehrbringer von Produkten erhöhen, indem sie schon beim Kauf von Produkten die Bedienungsanleitungen auf ihre Bedürfnisse hin prüfen und im Beanstandungsfall von ihren Rechten gegenüber dem Handel Gebrauch machen, wenn nötig mit Unterstützung der Verbraucherberatungsstellen.

VIII Über die Autoren

Dr. Daniela Straub

Dipl. Psychologin, ist seit 2003 verantwortlich für Studien und Umfragen in der Technischen Kommunikation. Zu ihren Arbeiten gehören u.a. die Erstellung der Studie zu Content-Management-Systemen in der Technischen Kommunikation, die Arbeitsmarktstudie sowie Zufriedenheitsbefragungen mit der Technischen Kommunikation im Auftrag von Kunden. Vor ihrer Tätigkeit für die tekomp arbeitete sie mehrere Jahre als Unternehmensberaterin im Bereich Prozessoptimierung und Change Management für eine internationale Unternehmensberatung. Ihre Dissertation erstellte sie über kollaborativen Wissenserwerb in computergestützten Diskussionsgruppen. Während dieser Zeit als wissenschaftliche Mitarbeiterin befasste sie sich ausführlich mit der Methodik empirischer Datengewinnung und Datenanalyse und konnte viel Erfahrung mit der Durchführung empirischer Erhebungen sammeln. Sie verfügt über Zusatzausbildungen, u.a. in Business Performance Improvement und als Moderatorin.

Jens-Uwe Heuer

Jens-Uwe Heuer ist als Rechtsanwalt für die Kanzlei Herfurth & Partner in Hannover tätig. Sein Aufgabenschwerpunkt liegt im Haftungsrecht, speziell Produkt- und Umwelthaftung, internationales Haftungsrecht sowie Vertriebs- und Versicherungsrecht. Für die tekomp betreut er den Rechtsdienst, hält Vorträge auf den tekomp-Tagungen sowie bei den Regionalgruppen, unterstützt als Beirat die Fachzeitschrift ‚technische kommunikation‘ und ist Mitglied des tekomp-Ausschusses für Normen und Richtlinien.

Dr. Michael Fritz

Dr. Michael Fritz ist Diplom-Betriebswirt mit dem Schwerpunkt Marketing. Nach Tätigkeiten als Leiter einer Bildungsstätte und mit Erfahrung in verschiedenen Verbänden ist er seit 1996 Geschäftsführer der Gesellschaft für Technische Kommunikation e.V. – tekomp. Seit 2001 führt er auch die Geschäfte der TC and more GmbH, an die die tekomp verschiedene wirtschaftliche Aktivitäten ausgelagert hat. Promotion 2007 in Medienwissenschaften an der TU Berlin.

IX Literatur und Webverweise

BAuA (2009) Gefährliche Produkte. Informationsdienst zum Geräte- und Produktsicherheitsgesetz GPSG. Ausgaben 2007 - 2009

<http://www.BAuA.de/de/Publikationen/Publikationen.html>

Benennung von zugelassenen Überwachungsstellen.

http://www.baua.de/nn_39540/de/Geraete-und-Produktsicherheit/Pruefstellenverzeichnisse/zugelassene-Ueberwachungsstellen/pdf/Pruefstellen-01.pdf?

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) <http://www.baua.de>

DIN EN 62079 (VDE 0039) Erstellen von Anleitungen; Gliederung, Inhalt und Darstellung (IEC 62079:2001-02) Deutsche Fassung EN 62079. VDE Verlag.

DIN-Verbraucherratsstudie (2009). Bedienungs- und Bedienungsanleitungen: Probleme aus Verbrauchersicht und Lösungsansätze zur Verbesserung technischer Anleitungen <http://www.verbraucherrat.din.de/>

Gesetz über technische Arbeitsmittel und Verbraucherprodukte (Geräte- und Produktsicherheitsgesetz - GPSG). <http://www.juris.de>

Handlungsanleitung für die Ausführung der Marktüberwachung in Deutschland Länderausschuss für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik <http://lasi.osha.de/docs/lv36.pdf>

Hanß, Alois (2004) Jahresbericht 2004 der UMEG, Landesanstalt für Umwelt, Messungen und Naturschutz Baden-Württemberg. http://www.dvgw-cert.com/fileadmin/pdf/hanss_2004.pdf

http://de.wikipedia.org/wiki/Neues_Konzept stand 30.03.2010

Konzept zur Vertiefung der Zusammenarbeit zwischen den Akteuren im Bereich der Marktaufsicht und der Betriebssicherheit http://www.baua.de/nn_79968/de/Geraete-und-Produktsicherheit/Marktueberwachung/pdf/Konzept-Zusammenarbeit.pdf

Leitlinien für die Meldung gefährlicher Verbraucherprodukte

http://www.regierung.oberfranken.bayern.de/imperia/md/content/regofr/service/download/formulare/dokumente/gaa/leitlinien_selbstanschwaerzungspflicht.pdf

Liste der akkreditierten Stellen der Zentralstelle der Länder für Sicherheitstechnik (ZLS). <http://www.zls-muenchen.de/>

Meldung gefährlicher Verbraucherprodukte durch Hersteller und Händler.

http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/danger_def_de.pdf

Produktsicherheit in Europa: Ein Leitfaden für Korrekturmaßnahmen einschließlich Rückrufen. http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/action_guide_de.pdf

Qualitätszeichen für technische Produkte im Büro.

http://www.baua.de/nn_5846/de/Publikationen/Fachbeitraege/Gd33.html?__nnn=true

RICHTLINIE 2001/95/EG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 3. Dezember 2001 über die allgemeine Produktsicherheit. <http://eur-lex.europa.eu>

tekom Normenpraktiker. <http://www.tekom.de>

Übersicht über Gütesiegel.

http://www.baua.de/nn_55236/de/Publikationen/Fachbeitraege/zip/F2121-Anhang-1.pdf

VDE (2008) VDE Study on Safety Marks. Electronic & Information Technologies e.V., Press and Public Relations Office, Stresemannallee 15, 60596 Frankfurt am Main <http://www.vde.com/>, VDE Association for Electrical

VERORDNUNG (EG) Nr. 765/2008 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES <http://eur-lex.europa.eu>

X Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Strategien zur Gewährleistung der Einhaltung von Sicherheitsanforderungen bei Anleitungen	74
Abbildung 2: Probleme mit der Erstellung sicherer Anleitungen.....	75
Abbildung 3: Prüfzeichen bei Verbraucher- und Nichtverbraucherprodukten.....	77
Abbildung 4: Bekanntheitsgrad der DIN EN 62079.....	78
Abbildung 5: Erstellung der Anleitungen auf Basis der DIN EN 62079 bei Verbraucher- und Nichtverbraucherprodukten	79
Abbildung 6: Verwendung der DIN EN 62079	80
Abbildung 7 Gründe, die DIN EN 62079 nicht zu verwenden.....	81
Abbildung 8: Sicherheitsrelevante Mängel bei produktbegleitenden Anleitungen.....	82
Abbildung 9: Folgen von sicherheitsrelevanten Mängeln in Anleitungen für Unternehmen	83
Abbildung 10: Aufdeckung der sicherheitsrelevanten Mängel.....	89
Abbildung 11: Beitrag von produktbegleitenden Anleitungen zur Sicherheit von Verbrauchern	100
Abbildung 12: Folgen von sehr kritischen oder kritischen Mängeln in Anleitungen.....	103
Abbildung 13: Einschätzung der Häufigkeit von Mängeln in der Anleitung bei GS-geprüften Produkten im Vergleich zu nicht geprüften Produkten	104
Abbildung 14: Einschätzung des Umfangs und der Genauigkeit, mit der Anleitungen bei GS-Zeichenvergabe geprüft werden.	104
Abbildung 15: Einschätzung der Menge an konkreten Vorgaben zu Anleitungen aus Normen	105
Abbildung 16: Verteilung der ICSMS Stichprobe mit Mängeln bei den Anleitungen nach Meldejahr	109
Abbildung 17: ICSMS Stichprobe mit Mängel bei den Anleitungen nach Produktarten	110
Abbildung 18: ICSMS Stichprobe mit Mängel bei den Anleitungen nach Land der Meldung....	111
Abbildung 19: Häufigkeiten verschiedener sicherheitsrelevanter Mängel bei den Anleitungen	112
Abbildung 20: Behördliche Maßnahmen bei Produkten, die einen sicherheitsrelevanten Mangel in der Anleitung aufweisen.....	114
Abbildung 21: Häufigkeiten von ICSMS-Einträgen mit Mängeln bei den Anleitungen mit und ohne weitere Produktmängel	116
Abbildung 22: Behördliche Maßnahmen bei Produkten mit sicherheitsrelevanten Mängeln bei Anleitungen	117

XI Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Behörden und Ministerien der Marktüberwachung	55
Tabelle 2: Branchenverteilung der Befragungsteilnehmer.....	68
Tabelle 3: Größe der Unternehmen, in der die Befragten tätig sind (n = 497)	69
Tabelle 4: Sicherheitsrelevante Gestaltungskriterien für Bedienungsanleitungen (n = 409).....	71
Tabelle 5: Gestaltungskriterien, die von weniger als 69 Prozent der Befragten als sicherheitsrelevant eingestuft werden (n = 409).	72
Tabelle 6: Folgen bei bestimmten sicherheitsrelevanten Mängeln von Anleitungen	84
Tabelle 7: Aufdeckung von sicherheitsrelevanten Mängeln.....	90
Tabelle 8: Einschätzung des Anteils an fehlerhaften Anleitungen bei verschiedenen Produktgruppen	101
Tabelle 9: Bewertung von kritischen und sehr kritischen Fehlern bei Anleitungen	102
Tabelle 10: Suchzeitraum, Suchbegriffe und Treffer der ICSMS-Auswertung	107
Tabelle 11: ICSMS Stichprobe mit Mängeln bei den Anleitungen nach Produktart und Meldungsjahr	110
Tabelle 12: Produktartspezifische Mängelschwerpunkte.....	113
Tabelle 13: Behördliche Maßnahmen bei Produkten mit bestimmten sicherheitsrelevanten Mängeln der Anleitungen.....	115
Tabelle 14: Behördliche Maßnahmen als Folge bestimmter sicherheitsrelevanter Mängel bei Anleitungen	118
Tabelle 15: Fehler in Anleitungen, die Konsequenzen haben	123
Tabelle 15 (Fortsetzung): Fehler in Anleitungen, die Konsequenzen haben.....	124
Tabelle 16: Mögliche Folgen fehlerhafter Anleitungen.....	126
Tabelle 17 : ICSMS-Einträge zu fehlerhaften Anleitungen	137
Tabelle 18: Analyse von Rechsurteilen zu fehlerhaften Anleitungen.....	142

XII Anhang

Tabelle 17 : ICSMS-Einträge zu fehlerhaften Anleitungen

Produktklasse (Suchbegriffe)	Mängelbeschreibung	Gefahr	Behördliche Maßnahmen
Schleifmaschine Bandschleifer	Der Inhalt der Bedienungsanleitung (Mangel an Informationen über den Geräuschpegel der Maschine) kann zur falschen Verwendung der Maschine führen und dadurch Taubheit verursachen (Voraussetzung für die sichere Verwendung von Maschinen dieser Art ist eine korrekte Bedienungsanleitung).	Risiko: Gehörschäden	Rücknahme
Bohrmaschine	Auf dem Produkt fehlen Name und Anschrift des Herstellers oder Großhändlers und das Herstellungsjahr. Die Bedienungsanleitung enthält keine Hinweise für den sicheren Gebrauch (z. B. notwendiges Verlängerungskabel bei Verwendung im Freien, Verwendung von Gehörschutz). Wegen des Fehlens von Anweisungen kann es zu Verletzungen kommen. In der Bedienungsanleitung Drehzahlangabe von 0-3 000, auf dem Typenschild jedoch 0-2 800.	Risiko Äußere Verletzungen	Verkaufsverbot Rücknahme Rückruf
Bohrmaschine	Dem Produkt fehlen Name und Anschrift des Herstellers oder Großhändlers und das Herstellungsjahr. Die Bedienungsanleitung enthält keine Angaben zum Hersteller oder verantwortlichen Händler. Die ungarische Fassung der Bedienungsanleitung weicht stark von der englischen Fassung ab. Die Bedienungsanleitung entspricht hinsichtlich Aufbau und Inhalt nicht den Anforderungen, die Hinweise für den sicheren Gebrauch des Produkts fehlen größtenteils. Weitere Sätze sind unklar, können missverstanden werden, widersprechen sich teilweise sogar (z.B. können einige der Wartungshinweise bei mangelndem Fachwissen oder Fehlen des passenden Werkzeugs gefährlich sein).	Risiko: Elektrischer Schlag & Äußere Verletzungen	Verkaufsverbot Rücknahme Rückruf
Elektrogeräte, Tauchsieder	Keine Gebrauchshinweise auf Bulgarisch. Keine Warnhinweise, darauf, dass: - das Heizelement nach dem Abschalten unbedingt aus dem Wasser genommen werden muss; - das Heizelement heiß bleibt und nur auf einer feuerfesten Oberfläche abgelegt werden darf.	Risiko: Elektrischer Schlag	Importeur(e) Rücknahme
Elektrogeräte, Tauchsieder Tauchsieder	Am Tauchsieder befindet sich keine Kennzeichnung, wie weit das Gerät mindestens bzw. höchstens eingetaucht werden darf. Keine Gebrauchshinweise auf Bulgarisch. Keine Warnhinweise darauf, dass: - das Heizelement nach dem Abschalten zwingend aus dem Wasser genommen werden muss; - das Heizelement heiß bleibt und nur auf einer feuerfesten Oberfläche abgelegt werden darf.	Risiko: Elektrischer Schlag	Importeur(e) Verkaufsverbot Importeur(e) Verkaufsverbot
Elektrogeräte Mehrfachsteckdosen	Fehlende Sicherheitshinweise (Abschnitt 1.7.2.), - fehlendes Piktogramm hinsichtlich des Schutzleiters der Klemmschaltung (Abschnitt 1.7.7). Darüber hinaus fehlen Warnungen zu den mit SCHUKO-Steckdosen sicher verwendbaren Steckerarten	Risiko: elektrischer Schlag, Feuer, Verbrennungen	Behörde Rücknahme Behörde Warnung
ULTRASCHALL-LUFTBEFEUCHTER	In der Bedienungsanleitung wird nicht darauf hingewiesen, dass das Gerät während der Befüllung und der Reinigung vom Stromnetz zu trennen ist. Die Nennspannung 230V ist nicht angegeben.- Einige stromführende Teile des Geräts sind zugänglich.	Risiko: elektrischer Schlag	Händler Rücknahme
Handy mit Ladegerät und Bluetooth Headset	Auf den mitgelieferten Akkus fehlen die Angaben zum Hersteller und Typ. Es fehlt die Angabe zur Bemessungsleistung bzw. zum Bemessungs-Ausgangsstrom. Die notwendigen Warnhinweise sind nicht auf Deutsch. Auch hier liegt ein Verstoß gegen § 3 und § 9 FTEG vor.3.		Importeur(e) Einstellen des Inverkehrbringens

	Die Bedienungsanleitungen sind nur auf Englisch. Es fehlt teilweise der Bezug zum Produkt. Eine Konformitätserklärung oder der Hinweis darauf fehlen ebenfalls.		
Handy mit Ladegerät	Die Warnhinweise auf den Akkus sind nicht auf Deutsch.3. Es liegt nur eine Bedienungsanleitung in englischer Sprache mit einer anderen Typenbezeichnung bei. Es besteht keine eindeutige Zuordnung zum Gerät.4. In der Bedienungsanleitung ist ein anderer Batterietyp (Seite 12) angegeben.5. Es fehlt die Konformitätserklärung bzw. ein Hinweis auf deren Fundstelle.		
Elektrogeräte Abnehmgürtel Elektronisches Trainingsgerät – "ABGIMNIC"	Der Verkauf des Produkts auf dem bulgarischen Markt ohne Bedienungsanleitung in bulgarischer Sprache stellt eine Gefahr für Gesundheit und Leben des Verbrauchers dar. Elektronisches Trainingsgerät – Abnehmgürtel, unterschiedliche Größen, batteriebetrieben, Kartonverpackung mit Abbildungen des Produkts und folgender Aufschrift: „ABGIMNIC“ -ELECTRONIC GYMNASTIC DEVICE; keine Angaben über Hersteller und Importeur, keine Angaben über die Herkunft des Produkts oder Anschriften, an die sich der Verbraucher im Bedarf wenden kann, Bedienungsanleitung in Englisch.	Risiko: äußere Verletzungen Risiko: Gesundheitsrisiken	Händler Warnung
Elektrokleingeräte Reisebügelleisen	In der Bedienungsanleitung fehlt folgender Satz: „Wenn das Netzkabel beschädigt ist, muss es durch ein Kabel oder eine Baugruppe ersetzt werden, die vom Hersteller oder dem Kundendienst geliefert werden.“ - Ziffer 10.1: Die Leistungsaufnahme bei normaler Betriebstemperatur darf von der Nennleistung nicht mehr als + 5% bzw. 20 W (je nachdem, welcher Wert höher ist) abweichen. Es wurde eine Abweichung von der Nennleistung(240 V) um +18.3% gemessen. - Ziffer 23.6: Die für die internen Leiter als Zusatzisolierung verwendete Ummantelung ist nicht ausreichend sicher befestigt. In der Bedienungsanleitung fehlen folgende Angaben: + Das Bügeleisen ist auf einer stabilen Unterlage zu benutzen und aufzustellen. + Das Bügeleisen darf nicht benutzt werden, wenn es heruntergefallen ist, wenn es offensichtlich beschädigt ist oder ein Leck aufweist. + Das Bügeleisen ist nicht für den regelmäßigen Gebrauch bestimmt. (Hinweis für Reisebügelleisen).	Risiko: elektrischer Schlag	Rücknahme
Lockenstab und -bürste	Auf dem Gerät wird weder über ein Symbol noch durch eine schriftliche Warnung darauf aufmerksam gemacht, dass es nicht in Kontakt mit Feuchtigkeit oder Wasser kommen darf. Es fehlt auch das Symbol für die Geräteklasse II. In der Bedienungsanleitung fehlt ferner der Hinweis, dass das Netzkabel nicht ersetzt werden darf und das Gerät bei defektem Netzkabel zu entsorgen ist. Das Netzkabel ist länger als die vorgeschriebenen 2 Meter.	Risiko äußere Verletzungen	Importeur(e) Einstellen des Inverkehrbringens Behörde Verkaufsverbot Behörde Rücknahme
Haushaltsgeräte, Hochdruckreiniger	Gehörschutzwarnung Auf dem Typenschild des Geräts fehlen Angaben über Druck und Durchflussmenge gemäß Absatz 7.1 der Norm EN-60.335-2-79. In der Bedienungsanleitung stehen falsche Druckangaben, und es fehlt das Symbol oder die Angabe „siehe Bedienungsanleitung“ gemäß Absatz 7.12 der Norm EN-60335-2-79. -Es ist keine Montageanleitung beigelegt. -Es sind keine Angaben über die Geräuschemission des Geräts gemäß	Risiko: elektrischer Schlag	Behörde Rücknahme
Haushaltsgeräte Toaster Doppelschlitztoaster	In der ungarischen Bedienungsanleitung fehlen wichtige Warnhinweise (z. B. Gerät vor dem Reinigen abkühlen lassen; keine metallischen Gegenstände in das Gerät einführen, Gerät nicht unbeaufsichtigt betreiben, Gerät nur an ordnungsgemäß geerdeten Steckdosen betreiben). Zudem werden in der ungarischen Bedienungsanleitung falsche Anweisungen gegeben („Stellen Sie sicher, dass das Kabel oder ein anderer Gegenstand in die Öffnung gesteckt wird“). Bestimmte Warnungen liegen nicht auf Ungarisch vor („pull out before opening“). Aus den oben genannten Gründen entspricht das Produkt nicht den Anforderungen des Abschnitts 7.12 der Norm MSZ EN 60335-1.	Risiko: elektrischer Schlag	Rücknahme Rückruf

	Das Produkt stellt somit eine erhebliche Gefahr für die Benutzer dar.		
Elektrogerät, Elektrowerkzeug, Schleifmaschine Bandschleifer	Der Inhalt der Bedienungsanleitung (Mangel an Informationen über den Geräuschpegel der Maschine) kann zur falschen Verwendung der Maschine führen und dadurch Taubheit verursachen (Voraussetzung für die sichere Verwendung von Maschinen dieser Art ist eine korrekte Bedienungsanleitung).	Risiko: Gehörschäden	Rücknahme
Druckgerät, Haushaltsgerät, Kochtopf, Druckkochtopf Schnellkochtopf	Gefahr äußerer Verletzungen des Benutzers im Falle eines etwaigen Explodierens infolge -fehlender Angabe des höchstzulässigen Drucks im Innern des Kochtopfs, -fehlender Druckparameter bei eingeschalteter Sicherheitsvorrichtung, -fehlender Informationen über zugeordnete Verwendungszwecke, -fehlender Angabe der maximalen Füllhöhe des Kochers	Risiko: äußere Verletzungen	Importeur(e) Rücknahme
Haushaltsgeräte Dampfbügeleisen	Laut Abschnitt 7.12 und 7.13 der einschlägigen Norm muss das Produkt mit einer Bedienungsanleitung in der Landessprache geliefert werden, die Anweisungen und Warnhinweise für die sichere Bedienung enthält. Dem Produkt sind keine Bedienungsanleitung und keine Warnhinweise in Ungarisch beigefügt („Bügeleisen nicht unbeaufsichtigt stehenlassen, wenn der Stecker am Stromnetz angeschlossen ist“, „Netzstecker ziehen, bevor der Wassertank befüllt wird“). Ohne Sicherheitshinweise kann die Benutzung des Bügeleisens gefährlich sein. Laut Risikobewertung geht von dem Gerät eine ernsthafte Gefahr eines elektrischen Schlags aus.	Risiko: elektrischer Schlag	Rücknahme Rückruf
Haushaltsgeräte Halterung TV-Halter Wandhalter für Fernsehgerät	Das Produkt ist unsicher, weil wichtige Informationen fehlen. Laut den Ergebnissen von Prüfungen, die das Zentrum für technische Begutachtung und technischen Fortschritt SIMP-ZORPOT (eine Filiale des polnischen Maschinenbauer und Technikerverbandes SIMP) durchgeführt hat, fehlen klare Angaben zu den Voraussetzungen, die die Wand erfüllen muss; dadurch besteht ernste Verletzungsgefahr für die Verbraucher. Falls die Wand nicht fest und dick genug ist, besteht eine hohe Unfallwahrscheinlichkeit. Wenn der – beladene – Wandhalter herunterfällt, kann es zu schweren Sach- und Personenschäden kommen.	Risiko: äußere Verletzungen	Maßnahmen Hersteller / Bevollmächtigter Warnung
Elektrogeräte Saunagürtel Thermoelektrischer Saunagürtel	Es fehlt sowohl die Markenbezeichnung als auch die Herstellerangabe; die Bedienungsanleitung ist in englischer Sprache abgefasst und das Gerät schaltet sich nicht, wie in der Bedienungsanleitung beschrieben, nach einer Betriebsdauer von 50 Minuten automatisch ab. Die in der Bedienungsanleitung angegebene Leistungsaufnahme (28 W) stimmt nicht mit der Angabe der Leistungsaufnahme auf dem Gerät (35 W) überein.	Risiko: äußere Verletzungen	Rücknahme
Scherzartikel, Elektroschock Heftgerät Elektroschock Heftgerät	Das Produkt entspricht nicht den Anforderungen, es bestehen beträchtliche Unterschiede zwischen der bulgarischen und der englischen Bedienungsanleitung des Herstellers. Der Hersteller erklärt, dass das Gerät nur von Personen zwischen 14-50 Jahren ohne Herz-Kreislauf-Erkrankungen benutzt werden darf; laut der Erklärung des Importeurs ist das Gerät für Kinder ab drei Jahren geeignet, d.h. das Gerät wird zu Unrecht und absichtlich als batteriebetriebenes Kinderspielzeug bezeichnet, was an sich schon eine ernsthafte Gefahr für Leben und Gesundheit der angegebenen Verbrauchergruppe darstellt.	Risiko: elektrischer Schlag	Verkaufsverbot Rücknahme
Elektrogerät, Handmixer, Rührgerät Handrührgerät	Es fehlen im Einzelnen folgende Angaben: zuständige Person, Typ/Modell, sichere Gebrauchsbedingungen. Das Gerät wird ohne Bedienungsanleitung geliefert.	Risiko: elektrischer Schlag	Verkaufsverbot
Elektrogeräte Elektrische Bohrmaschine Elektrische Bohrmaschine	Auf dem Produkt fehlen Name und Anschrift des Herstellers oder Großhändlers und das Herstellungsjahr. Die Bedienungsanleitung enthält keine Angaben zum Hersteller oder verantwortlichen Händler. Die ungarische Fassung der Bedienungsanleitung weicht stark von der englischen ab.	Risiko: äußere Verletzungen	Verkaufsverbot Rückruf Rücknahme

	Die Bedienungsanleitung entspricht hinsichtlich Aufbau und Inhalt nicht den Anforderungen, die Hinweise für den sicheren Gebrauch des Produkts fehlen größtenteils. Weitere Sätze sind unklar, können missverstanden werden, widersprechen sich teilweise sogar (z.B. können einige der Wartungshinweise bei mangelndem Fachwissen oder Fehlen des passenden Werkzeugs gefährlich sein).		
Elektrogeräte Aquarium Aquarium SHKERRY AQUA	Keine Angabe des Mindestabstands zur maximalen Wasserhöhe des Aquariums. Symbol für Schutzklasse II und Symbol für Art der Versorgung fehlen. Die Aquariumslampe ist nicht mit dem vorgeschriebenen Warnhinweis versehen: •Netzstecker ziehen, bevor die Lampe zur Wartung geöffnet wird. • Es werden keine Bedienungsanleitung, keine Angaben zur der Schutzabdeckung der Lampe und keine Informationen über den Leistungsfaktor und Energieversorgung gegeben.	Risiko: elektrischer Schlag	Verkaufsverbot
Haushaltsgerät Reiskocher	Sicherheitshinweise sind nicht in deutscher Sprache.		Händler Beseitigung formaler Mängel
Haushaltsgerät Reiskocher	Gefahr/Mängelbeschreibung Sicherheitshinweise sind nicht in deutscher Sprache.		Händler Beseitigung formaler Mängel
Haushaltsgerät Reiskocher	Gefahr/Mängelbeschreibung Der Reiskocher ist von seiner Bauart und den Beschriftungen (Typenschild, Aufschriften, Sicherheitshinweisen und Bedienungsanleitungen) nicht für den Deutschen Markt geeignet.		Händler Verkaufsverbot
Haushaltsgerät Reiskocher	Gefahr/Mängelbeschreibung Der Reiskocher ist von seiner Bauart und den Beschriftungen (Typenschild, Aufschriften, Sicherheitshinweisen und Bedienungsanleitungen) nicht für den Deutschen Markt geeignet.		Händler Verkaufsverbot
Haushaltsgerät Reiskocher	Gefahr/Mängelbeschreibung Sicherheitshinweise sind nicht in deutscher Sprache.		Händler Beseitigung formaler Mängel
Baby-Artikel Babyflasche aus Kunststoff Babyflasche aus Kunststoff	Die Anweisungen zum Gebrauch und/oder zur Pflege sind gemäß Abschnitt 8.3 dieser Norm nicht vollständig. Verstoß gegen die CE-Kennzeichnung: Das Produkt trägt das CE-Zeichen, dies ist jedoch nicht gesetzlich vorgeschrieben. Auf dem Etikett ist die Norm nicht angegeben. Da Anweisungen zum Gebrauch und/oder zur Pflege der Babyflasche fehlen, kann die Babyflasche unsachgemäß verwendet werden, was eine Gefahr für das Baby darstellen kann.	Ernährungsprobleme	Rücknahme
Scherzartikel Elektroschocker- Feuerzeuge Shocking lighters (Elektroschocker- Feuerzeuge)	Keinerlei Warnhinweise für die Benutzer vorhanden.	Risiko: elektrischer Schlag	Behörde Vermarktungsverbot
*W600**W 600**LM- X5**LM-X 5**TAD437EBE* *352648010160 534* Handy Handy mit Netzteilen	Handyuhr ohne CE-Kennzeichnung, Typ und Hersteller. 2. Netzteil ohne Herstellerangabe 3. Reisenetzteil mit Stecker Typ A kann in der EU nicht verwendet werden. Die CE-Kennzeichnung ist irreführend und laut GPSG, § 6 (1), verboten. 4. Der Akku hat keine CE-Kennzeichnung und keinen Hinweis auf den Hersteller. Es sind keine verständlichen Warnhinweise vorhanden. 5. Auf der Verpackung fehlt der Hinweis auf den Hersteller oder Händler. Die Typenbezeichnung kann sich auf den Akku beziehen, ist also nicht eindeutig. 6. Die Bedienungsanleitung ist nur in englischer Sprache. Es fehlt der Hinweis auf den Hersteller oder Händler, es ist auch keine Modell- oder Typenbezeichnung vorhanden.		Hersteller / Bevollmächtigter Einstellen des Inverkehrbringens

	7. Es fehlt die Konformitätserklärung oder der Hinweis auf deren Fundstelle.		
Batman, Spielzeug, Batman Spielzeug Handy	Art des Risikos: Gehörschäden. Das Spielzeug ist gefährlich und verstößt aus folgenden Gründen gegen wesentliche Anforderungen der Norm EN 71-1:2006: - Überschreiten des Geräuschpegels – gemessen wurden 95 dB, zulässig sind höchstens 80 dB (Abschnitt 4.20a der Norm), - es fehlen Angaben zu dem für das Produkt verantwortlichen Händler (Abschnitt 7.1), - es fehlen Angaben zur Art der Gefahr, die dazu führte, dass das Spielzeug als für Kinder unter drei Jahren nicht geeignet angesehen wurde (Abschnitt 7.2). Darüber hinaus verfügt das Produkt nicht über eine Bedienungsanleitung, was gemäß Abschnitt 7.4 der Norm PN EN 62115:2005 für batteriebetriebene Spielzeuge vorgeschrieben ist.	Risiko: Gehörschäden	Rücknahme
Spielzeug-Bohrmaschine	Art des Risikos: äußere Verletzungen Gefährliches Spielzeug, da das Bohr bei laufender Bohrmaschine als Geschoss verwendet werden kann (Artikel 2 und Anhang II der genannten EWG-Richtlinie). Artikel entspricht nicht den wesentlichen Anforderungen der Norm EN50088:1999, da ihm ein Benutzerhandbuch für elektrisches Spielzeug nicht beigegeben ist (Normvorschrift 7.4).	Risiko äußere Verletzungen	
Handy mit Ladegerät Handy mit Ladegerät und Bluetooth Headset	1. Das mitgelieferte Ladegerät, das Bluetooth-Headset und die Ladeschale tragen keine CE-Kennzeichnung. Auf dem Bluetooth-Headset fehlt die Los- und/oder Seriennummer. Die benannte Stelle ist auf keinem Gerät angegeben. Es liegt ein Verstoß gegen § 3 und § 9 FTEG vor.2. Auf den mitgelieferten Akkus fehlen die Angaben zum Hersteller und Typ. Es fehlt die Angabe zur Bemessungsleistung bzw. zum Bemessungs-Ausgangsstrom. Die notwendigen Warnhinweise sind nicht in Deutsch. Auch hier liegt ein Verstoß gegen § 3 und § 9 FTEG vor.3. Die Bedienungsanleitungen sind nur in Englisch. Es fehlt teilweise der Bezug zum Produkt. Eine Konformitätserklärung oder der Hinweis darauf fehlen ebenfalls. Es liegt ein Verstoß gegen § 3 und § 10 FTEG vor.		Importeur(e) Einstellen des Inverkehrbringens
Handy mit Ladegerät	1. Auf dem USB-Ladegerät fehlt die CE-Kennzeichnung ebenso wie die Angabe zum Hersteller oder des verantwortlichen Händlers. 2. Die Warnhinweise auf den Akkus sind nicht auf Deutsch. 3. Es liegt nur eine Bedienungsanleitung in englischer Sprache mit einer anderen Typenbezeichnung bei. Es besteht keine eindeutige Zuordnung zum Gerät. 4. In der Bedienungsanleitung ist ein anderer Batterietyp (Seite 12) angegeben. 5. Es fehlt die Konformitätserklärung bzw. ein Hinweis auf deren Fundstelle.		
Feuerzeuge Kugelschreiber Novelty- Feuerzeuge in folgenden Formen: 1. Spielautomat 2. Handy 3. Handy 4. Kugelschreiber	Hersteller/Großhändler, Marke und Ursprungsland fehlen. Aufgrund des Aussehens ist der Verwendungszweck nicht eindeutig erkennbar. Es handelt sich um Novelty-Feuerzeuge. Keine Bedienungsanleitung in ungarischer Sprache.	Risiko: äußere Verletzungen	Verkaufsverbot Rückruf

Tabelle 18: Analyse von Rechtsurteilen zu fehlerhaften Anleitungen

Gericht, Datum, Aktenzeichen	Produkt	Gegenstand	Anspruchsgrundlage	Klassifikation des Fehlers	Rechtsfolgen Besonderheiten
OLG Hamm, Urteil vom 07.07.2009, 28 U 86/09	Pkw	Rücktritt vom Kaufvertrag	wegen Nichtvorlegen von Allradantrieb trotz Beschriftung mit 4-Matik-Vertrag	Anleitung bzw. Angaben stimmen nicht mit dem Produkt überein	Rücktritt vom Vertrag möglich
AG Hamburg, Urteil vom 25.03.2009, 7 C 053/08	Pkw	Schadenersatz	wegen verstopfter Ablaufrinne; Bedienungsanleitung weist nicht auf erforderliche Wartungsmaßnahmen hin	Fehlende Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Rücktritt vom Vertrag; Zahlung von Schadenersatz zugesprochen
OLG Hamm, Urteil vom 19.03.2009, 2 U 194/08	Pkw	Rücktritt vom Kaufvertrag	u.a. wegen ungenügender Bedienungsanleitung	Nicht den Anforderungen entsprechend	Rücktrittsrecht abgelehnt
OLG Düsseldorf, Urteil vom 20.02.2009, I 22 U 157/08	Pkw	Schadenersatz	wegen korrodiertem Motorhaubenschloss; Bedienungsanleitung enthielt keine entsprechenden Wartungshinweise	Fehlende Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatz zugesprochen
OLG Karlsruhe, Urteil vom 01.12.2008, 1 U 85/08	Pkw	Rücktritt vom Kaufvertrag	u.a. wegen nicht ausreichender Bedienungshinweise in Bezug auf den Startvorgang	Fehlende Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Rücktrittsrecht bejaht, da Fahrzeug nicht der üblichen Beschaffenheit entsprechend
OLG Brandenburg, Urteil vom 08.10.2008, 13 U 34/08	Pkw	Rücktritt vom Kaufvertrag	Einschränkungen im Betrieb des Fahrzeugs, auf die in der Bedienungsanleitung nicht hingewiesen wurde	Fehlende Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Rücktrittsrecht bejaht
OLG Stuttgart, Urteil vom 04.06.2008, 3 U 236/07	Pkw	Rücktritt vom Kaufvertrag	wegen Untauglichkeit des Fahrzeugs für den Kurzstreckenverkehr und keiner entsprechender Hinweise während des Verkaufsgesprächs und in der Bedienungsanleitung	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Rücktrittsrecht bejaht
OLG Hamm, Urteil vom 15.05.2008, 28 U 145/07	Motorrad	Rücktritt vom Kaufvertrag	weil Motorrad bei hohen Geschwindigkeiten zu erheblichen Pendelbewegungen neigt; Prospekt bewirbt Motorrad als „High Speed Touring“ geeignet; Bedienungsanleitung weist darauf hin, dass ab Tempo 130 mit Pendelbewegungen zu rechnen ist	Fehlende Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Rücktritt abgelehnt
LG Essen, Urteil vom 21.11.2007, 3 O 313/07	Pkw	Rücktritt vom Kaufvertrag	wegen Nichtangabe zum Kraftstoffverbrauch entsprechender Verbrauchswerte des Fahrzeugs	Anleitung bzw. Angaben stimmen nicht mit dem Produkt überein	Rücktritt abgelehnt

OLG Düsseldorf, Urteil vom 08.01.2007, I-1 U 177/06	Pkw	Rücktritt vom Kauf- vertrag	wegen angeblich nicht geeigneter Lenkradfernbedienung, die in Bedie- nungsanleitung als zur Steigerung der Fahrsicherheit gedacht beschrieben wird	Fehlerhafte oder widersprüchliche Angaben	Rücktritt abgelehnt, da Unerheblichkeit des Mangels
OLG München, Urteil vom 09.03.2006, 6 U 4082/05	Whirl- pool	Rücktritt vom Kauf- vertrag	wegen aufgetretenem Biofilms im Whirlpool; die gegen den Biofilm vorbeugenden Reinigungsmaßnahmen sind in der Bedienungsanleitung nicht beschrieben	Fehlende Anwei- sungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Rücktrittsrecht zugesprochen
OLG Nürnberg, Urteil vom 07.05.2003, 13 U 1041/03	Pkw	Schaden- ersatz	Ersatz von Reparaturkosten aufgrund Garantievertrag; Verstoß gegen die Wartungsvorschrif- ten in der Bedienungsanleitung nicht dargelegt (ordnungsgemäße Wartung ist die Voraussetzung für die Inan- spruchnahme der Garantie)	Fehlende Anwei- sungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Erstattungsan- spruch aus Garantie ist gegeben, da die Tatbestän- de zur Befreiung aus dem Garantie- anspruch nicht dargelegt sind
AG Simmern, Urteil vom 10.10.2002, 3 C 108/01	Back- ofen	Schaden- ersatz und Schmerzens- geld	Schadensersatz wegen Gesundheits- schäden nebst Schmerzensgeld für Verletzungen bei Reinigung des Backofens; Bedienungsanleitung beschreibt Vornahme des Reinigungs- vorgangs nur unzureichend	Fehlende Anwei- sungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schaden- ersatz und Schmerzens- geld zugesprochen
OLG Bamberg, Urteil vom 20.09.1999, 4 U 60/99	Eisspray	Schaden- ersatz	wegen Wirkungslosigkeit des Eis- sprays; Bedienungsanleitung weist nicht einschränkend darauf hin, dass das Eisspray Eisblockaden durch Zufrieren nur bei Aufbringen auf trockener Scheibe verhindert	Fehlende Warn- und Sicherheits- hinweise	Schadenersatz zugesprochen
BGH, Urteil vom 18.05.1999, VI ZR 192/98	Akten- ver- nichter	Schaden- ersatz	wegen Gesundheitsschäden durch Abschneiden der oberen Glieder des kleinen Fingers, des Ringfingers und des Mittelfingers bei Kleinkind, welches in den Papiereinführungs- schacht hineinfasst; fehlende Warnhinweise des Herstellers	Fehlende Warn- und Sicherheits- hinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schaden- ersatz zugesprochen
OLG Düsseldorf, Urteil vom 29.11.1996, 22 U 72/96	Fahrrad	Schaden- ersatz	wegen Versagens einer Schnellspann- vorrichtung; Bedienungsanleitung enthält keinen Hinweis darauf, dass vor Fahrtantritt die richtige Stellung des Spannhebels zu überprüfen ist	Fehlende Anwei- sungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schaden- ersatz zugesprochen

OLG Frankfurt, Urteil vom 13.07.1992, 23 U 98/91	Bräu- nungs- liege	Schaden- ersatz	wegen erlittener Körperschäden, da Verbrennungen auftraten; Bedie- nungsanleitung enthält keinen Hinweis darauf, dass Verbrennungen drohen könnten	Fehlende Warn- und Sicherheits- hinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schaden- ersatz und Schmerzens- geld zugesprochen Besonderhei- ten: Vorliegen konstruktiver Mängel, die letztlich zur Verurteilung geführt haben
OLG Stuttgart, Urteil vom 21.05.1992, 11 U 20/92	Leucht- kugel- geschos- se	Schaden- ersatz	wegen Gesundheitsverletzung, da unzureichende Warnhinweise bei dem Gebrauch der Leuchtkegelgeschosse	Fehlende Warn- und Sicherheits- hinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schaden- ersatz zugesprochen
OLG Düsseldorf, Urteil vom 12.03.1992, 13 U 222/91	Pkw	Rücktritt vom Kauf- vertrag	wegen Mehrverbrauchs des Pkw gegenüber Kraftstoffangaben	Anleitung bzw. Angaben stimmen nicht mit dem Produkt überein	Rücktritt abgelehnt
BGH, Urteil vom 16.06.2009, VI ZR 107/08	Pkw	Schaden- ersatz	wegen fehlauslösender Airbags und dadurch herbeigeführter Gesundheits- schäden; auf die dem Hersteller bekannte Gefährdung sei nicht ausreichend hingewiesen worden	Fehlende Warn- und Sicherheits- hinweise	ProdHaftG und Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatz- haftung bejaht Besonderhei- ten: Einwand des Herstellers, nach Stand von Wissenschaft und Technik sei Gefahr durch fehlauslösender Airbags nicht bekannt gewesen und greift nicht durch
OLG Köln, Beschluss vom 06.04.2006, 3 U 184/05	Erd- nuss- riegel	Schaden- ersatz	wegen angeblich unterlassener Warnung vor Fremdkörpern in einem Erdnussriegel	Fehlende Warn- und Sicherheits- hinweise	ProdHaftG und Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatz- haftung abgelehnt, da allgemeines Lebensrisiko

OLG Brandenburg, Urteil vom 13.12.2006, 13 U 156/05	Kontaktlinsen	Schadenersatz	wegen Gesundheitsschäden durch Erblindung eines Auges infolge einer durch Kontaktlinsen verursachten Hornhautentzündung; in der Bedienungsanleitung war nicht auf Gefahren des dauerhaften Tragens hingewiesen	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatz und Schmerzensgeld zugesprochen
LG Traunstein, Urteil vom 29.06.2005, 6 O 1173/05	Rodelschlitten	Schadenersatz	wegen Gesundheitsschäden aufgrund Sturzes vom Rodelschlitten; Bedienungsanleitung sei unzureichend, insbesondere in Bezug auf Hinweise zum Untergrund und Fahreigenschaften sowie zur Wirkung von Belastungen und Fahreigenschaften	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	ProdHaftG; Schadenersatzhaftung abgelehnt, da gerügte Zusammenhänge Allgemeinwissen in schneereichen Gebieten
LG Essen, Urteil vom 12.05.2005, 16 O 265/01	Koffeinhaltige Limonade	Schadenersatz	wegen dauerhaftem Konsum entstandener Diabetes; das Fehlen entsprechender Warnhinweise wird gerügt	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatzhaftung abgelehnt, da Entstehen von Diabetes aufgrund Genusses zuckerhaltiger Nahrungsmittel Allgemeinwissen
LG Bonn, Urteil vom 10.02.2005, 6 S 242/04	Tapekleistermaschine	Schadenersatz	Verletzung bei Gebrauch einer Tapekleistermaschine; Verletzung durch scharfe Kanten; Warnhinweise fehlen	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	ProdHaftG; Schadenersatz zugesprochen; tragender Grund der Entscheidung ist Konstruktionsmangel
OLG Hamm, Beschluss vom 04.06.2004, 3 U 16/04	Zigaretten	Schadenersatz	wegen Gesundheitsverletzung durch Genuss von Zigaretten; Warnhinweise auf gesundheitsschädliche und suchterhöhende Zusatzstoffe fehlen	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	ProdHaftG; Schadenersatz abgelehnt; es gehöre zum Allgemeinwissen, dass in Zigaretten gesundheitsschädliche und suchterhöhende Zusatzstoffe enthalten sind

AG Nürnberg, Urteil vom 08.01.2004, 20 C 8192/02	Ab- schlepp- stange	Schaden- ersatz	wegen Sachbeschädigung; Abschlepp- stange hielt Belastungen bei Kurvenfahrt nicht Stand; Bedienungs- anleitung enthielt keine entsprechenden Hinweise, dass in bestimmter Art und Weise schleppen- des und geschlepptes Fahrzeug zu reagieren haben	Fehlende Anwei- sungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	ProdHaftG; Schadenersatz bejaht
OLG Frankfurt, Urteil vom 15.10.2003, 23 U 3/97	Kinder- tee	Schaden- ersatz und Schmerzens- geld	wegen ungenügender Warnhinweise vor Entstehung von Karies aufgrund Dauernuckelns gesüßten Kindertees	Fehlende Warn- und Sicherheits- hinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schaden- ersatz und Schmerzens- geld zugesprochen; persönliche Inanspruch- nahme der verantwortli- chen Vorstände
OLG Frankfurt, Urteil vom 30.01.2003, 3 U 4/99	Holz- schutz- mittel	Schmerzens- geld	Gesundheitsschäden wegen chemi- scher Ausdünstungen aus Holzschutzmitteln; keine entsprechen- den Warnhinweise	Fehlende Warn- und Sicherheits- hinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Haftung abgelehnt, da keine Über- schreitung, der durch das Bundesgesund- heitsamt zum Zeitpunkt der Inverkehrgabe freigegebenen Grenzwerte
OLG Düsseldorf, Urteil vom 20.12.2002, 14 U 99/02	Schoko- laden- riegel	Schaden- ersatz	Gesundheitsschäden wegen Diabetes- erkrankung aufgrund Genuss von Schokoladenriegeln	Fehlende Warn- und Sicherheits- hinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Produkt- haftung nach ProdHaftG; Schadenersatz- haftung abgelehnt, da keine Warnung vor allgemei- nen Gefahren der Diabetes- erkrankung durch Genuss gesüßter Nahrungsmittel
OLG Düsseldorf, Urteil vom 14.06.2002, 14 U 248/99	Segel- flug- zeug	Schaden- ersatz und Schmerzens- geld	wegen Gesundheitsschäden aufgrund Absturz des Segelflugzeugs; keine Hinweise im Flughandbuch auf sog. „Deep-Stole“-Effekt	Fehlende Warn- und Sicherheits- hinweise	ProdHaftG; Schadenersatz zugesprochen

OLG Hamm, Beschluss vom 14.02.2001, 9 W 23/00	Bier	Schadenersatz	wegen unterlassener Instruktionspflicht des Herstellers auf die gesundheitsschädigenden Folgen von Bierkonsum	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB und ProdHaftG; Schadenersatzhaftung abgelehnt, da Folge der Alkoholkrankheit bei Genuss von Bier allgemein bekannt
OLG Hamm, Beschluss vom 24.05.2000, 13 W 9/00	Zigaretten	Schadenersatz	Unterlassene Aufklärungs- und Instruktionspflichten der Zigarettenhersteller; Schadenersatz wegen Gesundheitsschäden durch Zigaretten-genuss	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatz abgelehnt, da Risiken durch den Zigaretten-genuss allgemein bekannt und keine Aufklärungs- und Instruktionspflichten des Herstellers
OLG Celle, Urteil vom 15.09.1999, 9 U 32/99	Baby-saug-flaschen	Schadenersatz	wegen Gesundheitsschäden (Zahn-schäden) aufgrund Dauernuckelns an Saugflaschen, die mit Milchprodukten bzw. Säften gefüllt sind; Unterlassen einer entsprechenden Gefahrenwar-nung	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatzhaftung abgelehnt, da kein Beweis für die Schaden-herbeiführung
BGH, Urteil vom 09.06.1998, 6 ZR 238/97	Feuer-werks-körper	Schadenersatz	wegen Gesundheitsschäden aufgrund unterlassener Warnungen vor der Gefährlichkeit von Feuerwerkskörpern	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatz zugesprochen
OLG Oldenburg, Urteil vom 24.05.1996, 6 U 31/96	Rohrrei-nigungs-mittel	Schadenersatz	wegen Gesundheitsschäden, da keine Warnung vor Explosionsfähigkeit des Rohrreinigungsmittels bei Eintreten von Wasser	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatz zugesprochen
OLG München, Urteil vom 18.09.1995, 17 U 4848/94	Holz-schutz-mittel	Schadenersatz	Gesundheitsschäden wegen PVP-haltiger Holzschutzmittel; Unterlassen der Instruktions- und Warnpflichten des Herstellers	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatz abgelehnt, da zum Zeitpunkt der Inverkehrgabe Gefährlichkeit von PCP nicht bekannt

OLG Düsseldorf, Urteil vom 12.01.1995, 13 U 48/93	Stahlnägel	Schadenersatz	Gesundheitsschäden wegen Verletzung durch Stahlnägel; unzureichender Hinweis auf der Verpackung, dass Stahlsplitter absprengen können	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatz abgelehnt, da abspringende Stahlsplitter allgemein als Risiko bekannt
BGH, Urteil vom 11.01.1994, VI ZR 41/93	Kinder-tee	Schadenersatz	wegen Gesundheitsschäden durch Dauernuckeln eines gesüßten Kinder-tees	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatz bejaht
OLG Hamm, Urteil vom 29.01.1993, 9 U 249/41	Kfz-Anhänger	Schadenersatz	durch Ablösen eines Pferdetransportanhängers aufgrund Verschleiß der Anhängerkupplung; in der Bedienungsanleitung fehlen eindeutige Hinweise auf Folgen eines möglichen Verschleißes der Anhängerkupplung	Fehlende Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatz bejaht
BGH, Urteil vom 12.11.1991, VI ZR 7/91	Kinder-tee	Schadenersatz	wegen Körperschäden durch kariogene Wirkung des Dauernuckelns; Instrukti- ons- und Warnpflichten auch bei Fehlanwendung eines Produkts	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatz bejaht
OLG Düsseldorf; Urteil vom 07.11.1989, 4 U 69/88	Zementkalkmischung	Schadenersatz	wegen Gesundheitsschäden aufgrund unterlassener Instruktion vor den ätzenden Wirkungen von Zement und Kalk	Fehlende Warn- und Sicherheitshinweise	Produkthaftung nach § 823 BGB; Schadenersatz bejaht
LG Wiesbaden, Urteil vom 19.10.2007, 7 O 307/06	Warmwasserboiler	Schadenersatz	Regress wegen Leitungswasserschäden; Mieter hatte ein druckloses Wasserboilergerät an eine nicht drucklose Standardarmatur angeschlossen; Produktinformation zum Warmwasserboiler enthielt keine ausreichenden Hinweise auf Problem eines „drucklosen“ Gerätes	Fehlende Anweisungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Regress abgewiesen
OLG Koblenz, Urteil vom 20.09.2007, 5 U 289/07	Pkw	Rücktritt vom Kaufvertrag	wegen nicht überlassener Anleitung eines Sportwagennachbaus	Keine Anleitung bzw. Gebrauchshinweise vorhanden	Rücktritt abgelehnt, weil Überlassung der internen Herstellungsanleitung vertraglich nicht geschuldet sei
LG Stuttgart, Urteil vom 22.06.2007, 8 O 180/06	Pkw	Schadenersatz und Minderung	wegen überhöhten Kraftstoffverbrauchs; Abweichung von den Angaben in der Bedienungsanleitung	Anleitung bzw. Angaben stimmen nicht mit dem Produkt überein	Schadenersatz und Minderung zugesprochen

LG Kleve, Urteil vom 27.04.2007, 5 S 48/06	Kirsch-kern-kissen	Ver-sicherungs-deckung	Deckungsprozess im Rahmen einer Hausratversicherung; Ablehnung der Versicherungsdeckung, weil konkrete Sicherheitshinweise in der Bedienungsanleitung in Bezug auf das Trocknen des Kissens in der Mikrowelle außer Acht gelassen worden sind	Fehlende Warn- und Sicherheits-hinweise	Versicherungs-deckung abgelehnt, da grob fahrlässiges Verhalten wegen Nicht-beachtung der Bedienungs-anleitung
LG Göttingen, Urteil vom 25.08.2004, 5 S 123/03	Pkw	Schaden-ersatz	Die Inanspruchnahme des Kraftfahr-zeugherstellers wegen Fingerverletzung durch elektrischen Fensterheber mit dem Vorwurf, dass auf die Gefahr der Verletzung durch den elektrischen Fensterheber in der Bedienungsanleitung nicht hingewiesen worden sei	Fehlende Warn- und Sicherheits-hinweise	Produkthaftung nach §823 BGB; Prod-HaftG; Schadenersatz-haftung abgelehnt, da Gefahr durch elektrischen Fensterheber allgemeines Wissen, auf das nicht gesondert hingewiesen werden muss
LG Duisburg, Urteil vom 24.01.1999, 24 S 316/98	Pkw	Schaden-ersatz	wegen Zerstörung eines Zahnriemens; unzureichende Hinweise auf die turnusmäßige Erneuerung des Zahnriemens in der Bedienungsanleitung	Fehlende Anwei-sungen oder Erläuterungen, z.B. Wartung	Produkthaftung nach § 823 BGB; Prod-HaftG; Schadenersatz-haftung abgelehnt, da Hinweise auf turnusmäßige Erneuerung des Zahnriemens nicht erforder-lich, da bei Durchführung der regelmäßi-gen Inspektion drohendes, verschleißbe-dingtes Reißen erkannt werden könnte
AG Gelsenkir-chen-Buer, Urteil vom 09.09.1994, 7 C 387/94	Telefon	Rücktritt vom Kauf-vertrag	wegen Fehlens einer Funktion, die in der Bedienungsanleitung beschrieben wird	Anleitung bzw. Angaben stimmen nicht mit dem Produkt überein	Vertragsrück-tritt als gegeben erachtet
BGH, Urteil vom 23.06.1994, I ZR 73/92	Pflanzen-schutz-mittel	Wettbe-werbsrecht	Verstoß gegen das Pflanzenschutzge-setz als wettbewerbswidrige Handlung, da Bedienungsanleitung nicht äußerlich am Pflanzenschutzmit-tel angebracht, sondern nur als Einleger beigefügt	Fehlende Angaben	Wettbewerbs-rechtlicher Unterlassungs-an-spruch bejaht
BGH, Urteil vom 24.01.1989, VI ZR 112/88	Arznei-mittel	Schaden-ersatz	Haftung auf Schadenersatz nach AMG, da dem Arzneimittel ein Hinweis vor exzessivem Gebrauch fehlt	Fehlende Warn- und Sicherheits-hinweise	AMG; Scha-denersatz zugesprochen

