

## PRODUKTBEOBACHTUNG IST EINE GESETZLICHE PFLICHT

**Was bedeutet:  
„Produkte beobachten“?**

**Hersteller von Erzeugnissen aller Art müssen umfangreiche Produktbeobachtungspflichten wahrnehmen. Diese umfassen sowohl die Beobachtung der eigenen Produkte im Markt als auch die vergleichbarer Produkte von Mitbewerbern. Aber anders, als es die Qualitätsstandards fordern, werden Produktbeobachtungspflichten nicht durch ein Reklamationsmanagement abgedeckt.**

Zu den Zielen eines wirksamen Qualitätsmanagements zählt, Haftungsschäden durch den Vertrieb mangelhafter Produkte zu vermeiden. Hilfreich ist dafür auch die Kenntnis der Rechtsvorschriften, die für eine bestimmte Tätigkeit oder ein Produkt bestehen. Nach den Produktbeobachtungspflichten gemäß § 823 BGB geht es um eine Abschätzung, wie sich ein vermarktetes Produkt in der Praxis bewährt, und damit um die Möglichkeit, bei Bedarf beispielsweise mit Rückrufaktionen oder spezifischen Kundenbenachrichtigungen einschreiten zu können. Die Rechtsprechung der vergangenen Jahre zeigt, dass auch die (Sicherheits-)Standards der Mitbewerber zu berücksichtigen sind, um den gesetzlichen Forderungen der Produktbeobachtungspflicht Genüge zu tun.

Auf qualitativer Seite fordert etwa die Norm ISO 9001:2008 im Kapitel „Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf das

(zu entwickelnde) Produkt“ unter anderem „die Ermittlung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, die auf das Produkt zutreffen“ (7.2.1 c)). Und unter 8.5.2 a) wird ein dokumentiertes Verfahren für die Fehlerbewertung einschließlich Kundenbeschwerden vorgeschrieben [1] – in der Praxis als Reklamationsmanagement bekannt. Beanstandungen oder Reklamationen können als Informationen betrachtet werden, die aus dem Markt zurückfließen. Diese sollten grundsätzlich nach produktbezogenen und nicht produktbezogenen Reklamationen sortiert werden. Doch das Sammeln, Sortieren, Bewerten und Auswerten von Reklamationen allein ist selbstverständlich noch keine Produktbeobachtung im Sinne des Gesetzgebers!

**Unterlassene Produktbeobachtung kann ernste Folgen haben!**

Dazu ein Beispiel: In einem Rechtsverfahren ging es um eine besondere konstruktive Ausführung von Pferdeboxen, die zu einem Unfall führte [2]. Sie waren im oberen Bereich nicht geschlossen, sondern mit Gitterstäben versehen – ein Design, das früher allgemein üblich war. Doch in diesem Fall hatte sich ein nach hinten ausschlagendes Pferd an den scharfkantigen Gitterstäben erheblich verletzt. Der Besitzer des Pferds verklagte den Boxenhersteller auf Schadenersatz. Hätte es zu diesem Zeitpunkt keine andere Art von Pferdeboxen gegeben, wäre die Klage vermutlich erfolglos geblieben. Doch andere Boxenhersteller hatten bereits neue Lösungen für den oberen Abschluss entwickelt, die keine Verletzungsgefahr mehr bargen. Der angeklagte Boxenhersteller hatte diese technischen Änderungen seiner Mitbewerber nicht beobachtet. Seine Boxen wiesen als einzige im Markt noch diesen Schwachpunkt auf und entsprachen damit nicht dem Stand der Technik bzw. dem marktüblichen Standard.

In einem weiteren Rechtsstreit ging es um die Beeinträchtigung der Fahrsicherheit eines Motorrads mit Todesfolge [3].



Unfallursache war eine nichtserienmäßige Lenkerverkleidung aus dem Zubehörhandel. Der Lenker des Motorrads wurde nachträglich mit Halbschalenverkleidungen versehen, die bei hohen Geschwindigkeiten zu einem nicht beherrschbaren Aufschaukeln führten. Wie sich in Versuchen herausstellte, hatte die zusätzliche Verkleidung die Bodenhaftung des Vorderrads um bis zu einem Drittel verringert. Die Verkleidung war nach der Straßen-Verkehrs-Zulassungs-Verordnung (§ 22 StVZO) zugelassen. Verurteilt wurde nicht der Anbieter der Verkleidung, sondern der Motorradhersteller!

Dieser Fall ist deshalb so lehrreich, weil hier die Beobachtungspflichten des Motorradfabrikanten hinsichtlich des von ihm nicht hergestellten Zubehörs behandelt werden. Bemerkenswert ist die Rechtsprechung insofern, als zum Zeitpunkt der Markteinführung des Motorrads das Zubehörteil noch gar nicht auf dem Markt war.

### Produkte müssen auch nach ihrer Markteinführung beobachtet werden!

Die Begründungen der letztinstanzlichen Entscheidungen des Bundesgerichtshofs in diesen zwei Fällen erläutern Art und Umfang der Produktbeobachtungspflicht und können gleichzeitig als Handlungsempfehlung verstanden werden.

Im ersten Fall wurde der Hersteller haftbar gemacht, da er seiner Produktbeobachtungspflicht nicht nachgekommen war. Aus dem Urteil lassen sich folgende Empfehlungen ableiten:

- Der Hersteller ist verpflichtet, die Bewährung seiner Produkte in der Praxis zu beobachten und zu bewerten.

- Er muss in seiner Organisation sicherstellen, dass die Entwicklung der Technik laufend verfolgt wird. Hierzu gehört auch die Verfolgung und Auswertung von relevanten Artikeln in Fachzeitschriften, Foren etc.
- Der Hersteller muss die Produktentwicklung der wichtigsten Mitwettbewerber verfolgen und seine Schlüsse daraus ziehen.
- Er muss bestehende Gefahren, so sie nicht nur rein theoretischer Natur sind, durch konstruktive Maßnahmen von vornherein vermeiden, da er sonst seine Sorgfaltspflichten im Konstruktionsbereich fahrlässig verletzt.

Aus dem zweiten Fall lassen sich folgenden Schlüsse und Handlungsmaximen ableiten:

- Der Hersteller von Zusatzgeräten oder zusätzlichen Ausstattungsgegenständen ist bei der Produktbeobachtung zur Prüfung verpflichtet, ob sie ihrer Bestimmung gemäß auch gefahrlos verwendet werden können. Da etwaige Gefahren auch durch das Produkt hervorgerufen werden können, das durch eine derartige zusätzliche Ausstattung ergänzt oder mit ihr kombiniert wird, können auch für dessen Hersteller im Hinblick auf diese Gefahren Verkehrssicherungspflichten bestehen.
- Einer im Inland ansässigen Vertriebsgesellschaft eines ausländischen Herstellers obliegt bezüglich der von ihr vertriebenen Produkte eine Produktbeobachtungspflicht und damit die aus der Produktbeobachtung etwa folgenden zusätzlichen Instruktionspflichten.
- Eine Produktbeobachtungs- und gegebenenfalls Überprüfungspflicht besteht für

### Quellen

- 1 ISO 10002, Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen
- 2 BGH 6, Zivilsenat, Aktenzeichen VI ZR 58/88
- 3 BGH 6, Zivilsenat, Aktenzeichen VI ZR 65/68
- 4 ISO 9001:2008, Absatz 7.3.7

### Autor

**Dipl.-Ing. Lothar Gommert**, geb. 1941, leitete als Verfahrenstechniker eine technische Abteilung, auditierte Prüf- und Entwicklungslabore und war als Qualitätsmanager einer Mineralölfirma für verschiedene inner- und außereuropäische Regionen verantwortlich, bevor er sich 2007 als Berater in Qualitätsfragen selbstständig machte.

### Kontakt

**Lothar Gommert**  
**T 04181 2998525**  
**gommert-qconsultant@web.de**

### QZ-Archiv

Diesen Beitrag finden Sie online:  
[www.qz-online.de/745034](http://www.qz-online.de/745034)

den Hersteller des Grundgeräts für allgemein gebräuchliche Zubehör- und Kombinationsprodukte, bei denen wegen der Verbrauchergewohnheiten ein risikoloser Einsatz ausgeschlossen ist.

- Ein Hersteller darf sich nicht darauf verlassen, dass eine Zulassungsstelle bzw. Genehmigungsbehörde etwaige Mängel aufdeckt. Die Haftung verbleibt trotz Zulassung beim Hersteller.
- Haben Hersteller einer Branche ein allgemeines Wissen, so darf dies nicht mit dem Erfahrungswissen aller Kunden gleichgesetzt werden.
- Hinweise in Garantiebedingungen, dass die Garantie des Herstellers erlöscht, sobald nachträglich technische Änderungen vorgenommen oder fremdes Zubehör eingesetzt wird, erfüllen keinen Warnzweck.
- Eine Bedienungs- oder Betriebsanleitung erfüllt nur dann die Warn- und Hinweispflicht, wenn mögliche Gefahren deutlich angesprochen und nicht getestete, kritische Änderungen und Zubehör deutlich ausgeschlossen werden. □

## ► PRODUKTBEOBSACHTUNG

### Was erwartet der Gesetzgeber?

- ISO 9001 und ISO/TS16949 fordern ein dokumentiertes Verfahren zur Bearbeitung von Kundenreklamationen. Dieses deckt keine Produktbeobachtungspflichten ab, die sich aus der Haftung nach § 823 BGB herleiten.
- Die Produktbeobachtungspflicht umfasst die Beobachtung des eigenen Produkts im Markt. Sie schließt erforderliche Hinweise, Überprüfungen, Warnungen und Ausschlüsse beim

Gebrauch, der Anwendung oder gegebenenfalls Modifikation und Anbringen von Zubehör ein.

- Die Produktbeobachtungspflicht erstreckt sich auch auf vergleichbare Produkte der Mitwettbewerber. So sollen Änderungen allgemeiner (Sicherheits-)Standards erfasst, bewertet und (wenn geboten) bei dem eigenen Produkt als Änderung einfließen können [4].