

# Produktrückrufe

## Anforderungen und Ablauf



### baua: Praxis kompakt

Nach dem Produktsicherheitsgesetz (ProdSG) dürfen Produkte nur dann auf den europäischen Binnenmarkt gelangen, wenn sie bestimmte Sicherheitsanforderungen erfüllen. Nicht selten wird ein Sicherheitsrisiko aber erst bekannt, wenn das Produkt bereits auf dem Markt ist. Dann sind Hersteller, Einführer und Händler nach § 6 ProdSG verpflichtet, dieses Sicherheitsrisiko zu beseitigen. Neben anderen Maßnahmen sieht das ProdSG als letztes Mittel den Rückruf von Produkten vor. Wie dieser zu organisieren und was dabei zu beachten ist, zeigt diese baua: Praxis kompakt. Das Falblatt richtet sich an Hersteller, Einführer und Händler, die Produkte hier auf den Markt bringen.

#### Fehlerhaftes Produkt

Was geschieht, wenn sich ein Produkt nach Markteinführung als fehlerhaft und/oder unsicher herausstellt? Dazu ein Beispiel. Ein Handelsunternehmen (Einführer und Händler) bezieht eine Stoffpuppe namens „Kiko“ direkt vom Hersteller und verkauft sie in Deutschland. Schon bald werden dem Handelsunternehmen Fehler der Stoffpuppe gemeldet. Einzelne Teile der Puppe sind leicht zu lösen und zudem klein genug, dass Kleinkinder sie verschlucken können.



Abb. 1 Handelt es sich bei der Stoffpuppe Kiko um ein sicheres Produkt?

Wer ist in der Verantwortung? An erster Stelle der Hersteller. Er ist hauptverantwortlich für die Sicherheit des Produkts, da er das Produkt fertigt und am besten kennt. Aber auch das Handelsunternehmen ist als Einführer und Händler in der Pflicht. Es ist verantwortlich für das Produkt innerhalb des EU-Binnenmarkts und darf keine unsicheren Produkte anbieten. Im Falle von „Kiko“ heißt das: Das Handelsunternehmen muss dafür sorgen, dass der Produktfehler schnell behoben wird. Der erste Schritt dafür ist die Risikobewertung.

#### Risiko bewerten

Bei der Risikobewertung hilft der von der Europäischen Kommission zur Verfügung gestellte Leitfaden Risk Assessment Guide (RAG). <https://ec.europa.eu/rag> Dieser Leitfaden zur Risikobewertung eines Produkts richtet sich in erster Linie an die Marktüberwachungsbehörden. Er gibt aber auch dem hier angesprochenen Personenkreis Hinweise auf wichtige Aspekte und den Ablauf einer Risikobewertung. Das Verfahren gliedert sich in sechs Schritte (siehe Abbildung 2), denen vier unterschiedliche Tabellen zugrunde liegen. Am Ende steht eine Einstufung des Risikos in eine der vier vorgesehenen Risikograde: ernst, hoch, mittel und niedrig. Weiterführende Informationen zum Leitfaden finden Sie auf der BAuA-Website: <https://www.baua.de/DE/Themen/Anwendungssichere-Chemikalien-und-Produkte/Produktsicherheit/Marktueberwachung/Rapex.html>

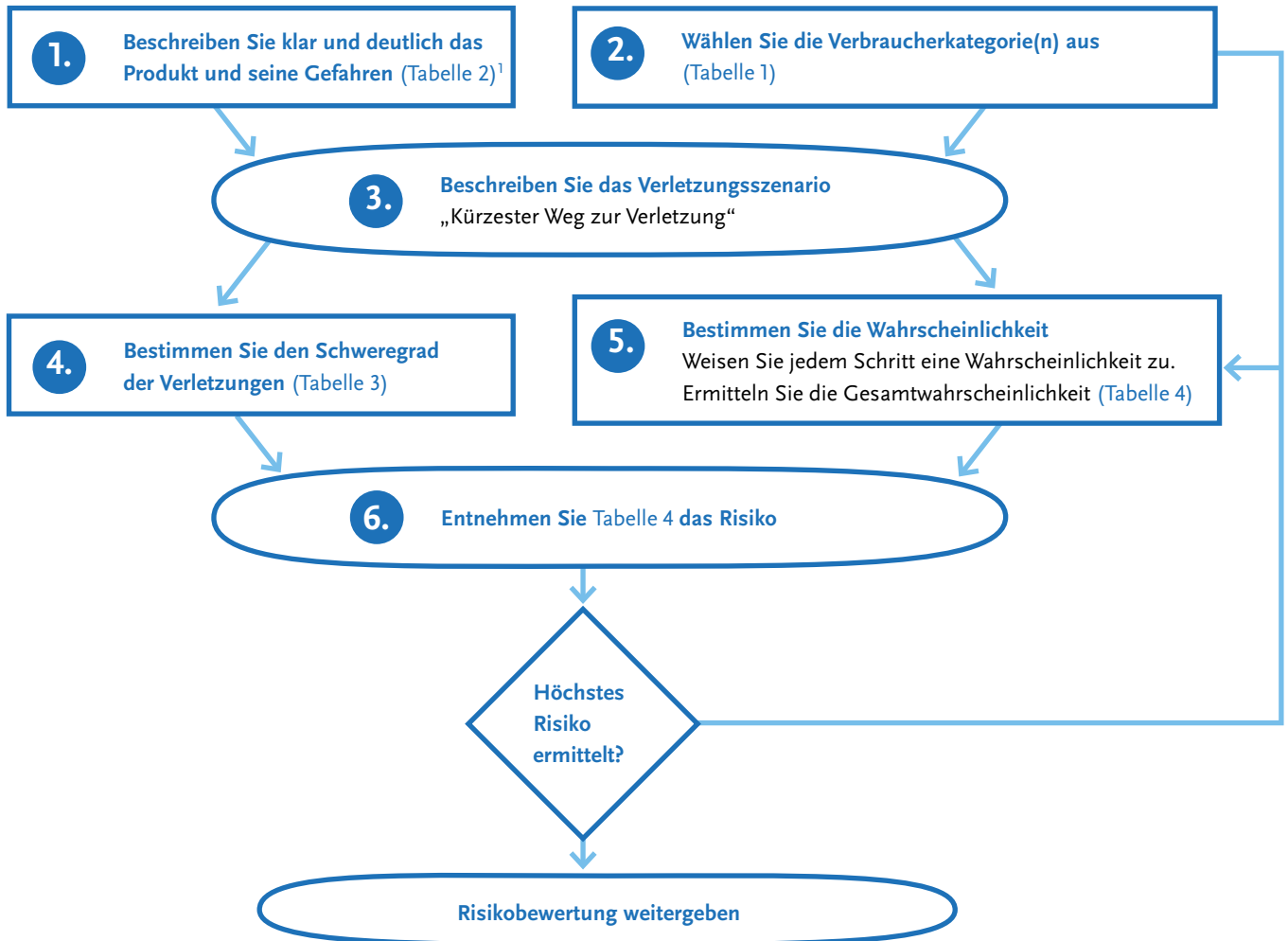


Abb. 2 Schematischer Ablauf der Risikobewertung

Quelle: <https://www.baua.de/DE/Themen/Anwendungssichere-Chemikalien-und-Produkte/Produktsicherheit/Marktueberwachung/Rapex.html>

<sup>1</sup> Die Tabellen finden Sie unter zuvor genanntem Link.

### Das europäische Schnellwarnsystem

Das Rapid Exchange of Information System (RAPEX) oder auch „Safety Gate“ ist das Schnellwarnsystem der Europäischen Union für gefährliche Konsumgüter, ausgenommen Nahrungs- und Arzneimittel sowie medizinische Geräte. Das Schnellwarnsystem informiert über getroffene Maßnahmen, mit denen die Bereitstellung von gefährlichen Produkten verhindert oder eingeschränkt wurde, wie z.B. Rücknahme- oder Rückrufaktionen. Es erfasst sowohl Maßnahmen der Marktüberwachungsbehörden (MÜB) als auch freiwillige Maßnahmen von Herstellern und Händlern. Die wöchentliche Übersicht der Europäischen Kommission erscheint in englischer Sprache, ein Auszug in deutscher Sprache findet sich unter: [www.rueckrufe.de](http://www.rueckrufe.de)

### Hohes Risiko ermittelt

Im Falle des Beispiels „Kiko“ ermittelt das Handelsunternehmen mithilfe des Leitfadens ein hohes Risiko. Deshalb sind als nächste Schritte geeignete Vorkehrungen und Maßnahmen einzuleiten, um Risiken für die Sicherheit und Gesundheit von Personen auszuschließen. Konkret kann das heißen: Rücknahme und Rückruf der Stoffpuppe (siehe Infobox). Zusätzlich muss das Unternehmen die fachlich und örtlich zuständige Marktüberwachungsbehörde über das unsichere Produkt und die eingeleiteten Maßnahmen informieren. Die Behörde entscheidet dann mit Blick auf den ermittelten Risikograd, ob dieser zutrifft und ob zusätzlich zu den ergriffenen Maßnahmen eine RAPEX-Meldung notwendig ist oder nicht. Um die Aufgaben auf Unternehmensebene schnell und systematisch zu erfüllen, sollten Organisationen rechtzeitig ein Rückrufmanagement einrichten.

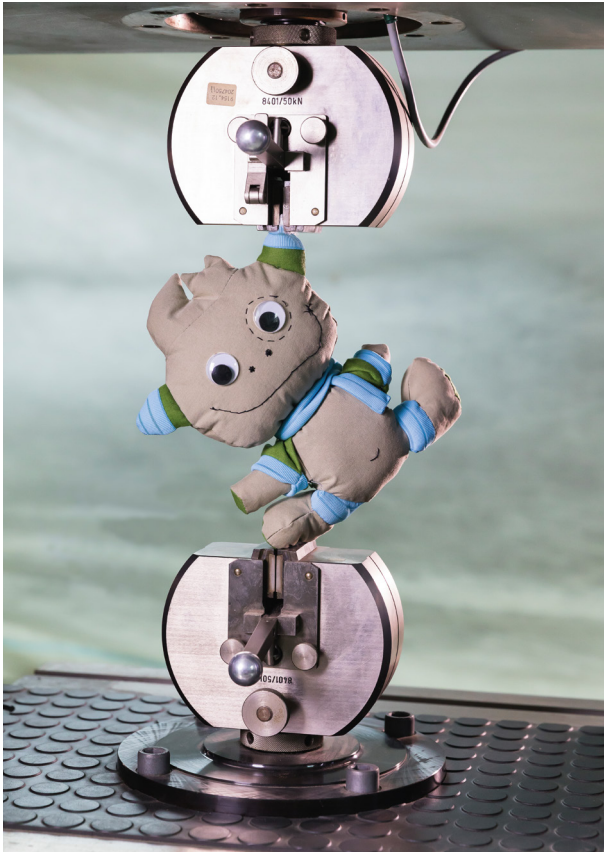


Abb. 3 Kiko im Sicherheitstest

## Rücknahme und Rückruf

Mit **Rücknahme** ist jede Maßnahme gemeint, die verhindert, dass ein sich in der Lieferkette befindliches unsicheres Produkt auf den Markt kommt. Beispiel: Die fehlerhafte Stoffpuppe befindet sich noch im Zwischenlager. Das Handelsunternehmen sorgt dafür, dass sie nicht in die Geschäfte gelangt. Anders beim **Rückruf**: Hier gilt es, durch entsprechende Maßnahmen bereits verkaufte Stoffpuppen wieder einzusammeln, also die Kundschaft zur Rückgabe der Puppe zu bewegen.

### Rückrufmanagement einrichten

Langwierige Produktrückrufe verursachen hohe Kosten. Auch steigt unter Umständen die Anzahl Geschädigter und damit auch die Höhe der Forderungen, die sich aus der Produkthaftung ergeben. Vorteilhaft ist deshalb ein schneller, aber dennoch planvoller Ablauf des Rückrufs. Wer den Rückruf erst im Ernstfall plant, verliert Zeit und oft auch Geld. Ein bereits vorbeugend im Unternehmen ein-

gerichtetes Rückrufteam kann schnell reagieren und Maßnahmen einleiten. Dazu gehören Fachleute aus den Abteilungen:

- Konstruktion
- Produktion
- Fertigungsüberwachung, Qualitätsmanagement und -sicherung
- Einkauf
- Vertrieb, Marketing, Kundendienst, Öffentlichkeitsarbeit
- Interne Rechtsabteilungen bzw. externe juristische Beratung
- Buchhaltung, EDV, Lagerverwaltung

### Kommunikationswege sicherstellen

Voraussetzung für ein erfolgreiches Rückrufmanagement ist eine gut funktionierende Kommunikation zwischen allen Beteiligten. Die Weichen hierfür kann das Rückrufteam bereits im Vorfeld durch verschiedene Maßnahmen stellen. Hierzu gehören z. B. Vorbereiten eines E-Mail-Verteilers, Festlegen der Stellvertretungsregelungen sowie Transparenz schaffen über interne und externe Kommunikationswege und Kontakte. Zentrale externe Kontakte sind neben den örtlich und fachlich zuständigen Marktüberwachungsbehörden und der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA), Ansprechpersonen in anderen Organisationen, z. B. kooperierende Vertriebsunternehmen, gewerbliche Kundschaft, Lieferfirmen und Berufsverbände. Im nächsten Schritt entwickelt das Rückrufteam dann den Rückrufplan.

### Rückrufplan erstellen

Mit dem Rückrufplan legt das zuständige Team alle betriebsinternen und externen Schritte für den Fall eines Produktrückrufs fest:

1. **Betroffene Produkte ermitteln.** Damit das reibungslos funktioniert, kann regelmäßig die Rückverfolgbarkeit der eigenen Produkte überprüft und gegebenenfalls verbessert werden. Das ermöglicht die eindeutige und schnelle Identifizierung betroffener Produkte.
2. **Vertrieb des betroffenen Produkts stoppen.** Das gilt sowohl für die unternehmenseigenen Vertriebsstrukturen als auch für die kooperierenden Vertriebsorganisationen im In- und Ausland.
3. **Beteiligte informieren.** Dazu gehören z. B. gewerbliche Kundinnen und Kunden, Zulieferfirmen und Berufsverbände.
4. **Behörden informieren.** Damit sind die nationalen und gegebenenfalls die europäischen Marktüberwachungsbehörden gemeint – siehe nächsten Abschnitt.
5. **Öffentlichkeit informieren.** Neben der Website des Unternehmens sind dafür auch Zeitungen, Fachpresse, Rundfunk und Fernsehen als Kommunikationskanäle für den Produktrückruf geeignet.

### Meldewege und Zuständigkeiten

Über fehlerhafte Produkte sowie ergriffene Maßnahmen sind die nationalen Marktüberwachungsbehörden zu informieren. Wurden diese Produkte auch in andere EU-Länder vertrieben, sind zusätzlich die dortigen Behörden zu unterrichten. Auf nationaler Ebene können Unternehmen ihre Behördedirektinformieren und das fehlerhafte Produkt melden. Wer nicht weiß, welche Marktüberwachungsbehörde zuständig ist, kann das über das ICSMS-Portal der EU-Kommission (siehe Infobox) klären. Die Behördensuche findet sich hier: <https://webgate.ec.europa.eu/icsms/public/authoritySearch.jsp?locale=de>

Die nationalen Marktüberwachungsbehörden in Deutschland lassen sich mit dem BAuA-Rückrufformular erreichen. Damit können Hersteller und Einführer die relevanten Informationen und Daten für den Produktrückruf an die BAuA übermitteln. Anschließend verlinkt die BAuA den Rückruf auf ihrer Webseite und benachrichtigt die zuständige Marktüberwachung, falls das nicht bereits der Hersteller getan hat. Das Formular ist verfügbar unter: [https://www.baua.de/DE/Themen/Anwendungssichere-Chemikalien-und-Produkte/Produktsicherheit/Rueckrufmanagement/Rueckrufformular/Rueckrufformular\\_node.html](https://www.baua.de/DE/Themen/Anwendungssichere-Chemikalien-und-Produkte/Produktsicherheit/Rueckrufmanagement/Rueckrufformular/Rueckrufformular_node.html)

Bei Fragen zu Rückrufen hilft die BAuA gerne weiter: [rueckrufe@baua.bund.de](mailto:rueckrufe@baua.bund.de)

Auf europäischer Ebene können Hersteller, Einführer und Händler für Produktrückrufe das Product Safety Business Alert Gateway (PSBAG) nutzen. Mit diesem Meldeformular können Unternehmen die Behörden anderer Mitgliedstaaten der EU unkompliziert über ein fehlerhaftes Produkt informieren und ihrer Meldepflicht nach Artikel 5 Absatz 3 der Richtlinie über die allgemeine Produktsicherheit (2001/95/EG) nachkommen. Das Formular findet sich hier: <https://webgate.ec.europa.eu/gpsd/> Unterstützung bietet ggf. die BAuA.



### ICSMS

ICSMS steht für „internet-supported information and communication system for the pan-European market surveillance of technical products“. Das internetgestützte Informationssystem der europäischen Marktüberwachungsbehörden hilft, europaweit technische Produkte zu überwachen. Neben Produktinformationen, Prüfergebnissen und Hinweisen auf Produktfälschungen enthält das System auch eine für die Öffentlichkeit zugängliche Suchfunktion. Damit lässt sich je nach Anliegen die zuständige Behörde finden.

### Sie möchten mehr wissen?

Wie geht es Kiko?

<https://www.baua.de/DE/Themen/Anwendungssichere-Chemikalien-und-Produkte/Produktsicherheit/Kiko.html>

Produktrückrufe

[www.baua.de/rueckrufmanagement](http://www.baua.de/rueckrufmanagement)

Meldungen europäischer Marktüberwachungsbehörden

<https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts/screen/webReport>