



Thema heute: Die Zahl der Produkt-Rückrufe nimmt in Deutschland ständig zu. Wissen Sie, wie Sie sich im Fall der Fälle zu verhalten haben?

Jedes produzierende Unternehmen hat gelegentlich mit Reklamationen zu tun, denn Fehler passieren nunmal überall auf der Welt – selbst bei langjähriger Erfahrung und größter Sorgfalt in der Herstellung. Routiniert und stressfrei wird eine solche, alltägliche Beanstandung vom Hersteller-Unternehmen reguliert, alle Beteiligten sind zufrieden und das Ganze ist schnell wieder vergessen.



Doch was ist, wenn sich eines Tages die Zahl der Reklamationen häuft, wenn es sich nicht nur um einen Einzelfall wie sonst immer handelt, sondern statt dessen gleich mehrere Dutzend fehlerhafte Produkte gemeldet werden?

Klar, die entsprechenden Abteilungsleiter aus Entwicklung, Produktion und Vertrieb setzen sich zusammen. Gemeinsam überlegt man, wie es zum Fehler kommen konnte und wie man ihn in Zukunft vermeiden kann. Überlegungen zur fehlerhaften Ware, die draussen immer noch angeboten wird, schiebt man dabei vielleicht ein wenig bei Seite.

Aber nicht lange. Denn auf einmal erreicht Ihre Pressestelle eine Anfrage und man will von Ihrem Unternehmen wissen, wann denn bitte die Rückrufaktion starten wird. „Wie bitte? Rückrufaktion? Unsere Produkte? Das hatten wir ja noch nie! Was für ein Aufwand! Muss das denn unbedingt sein? Das kann uns ja Millionen kosten, wie man immer liest!“

Diese Situation wird meistens als gefährlicher Balanceakt empfunden.

Einerseits will man bzw. muss man dem Gesetz genüge tun. Andererseits hat der Geschäftsführer die Interessen des Unternehmens zu wahren. Und niemand im Unternehmen kann Ihnen sagen, was tatsächlich zu tun ist. Natürlich entscheidet die Presse nicht, ob es zum Rückruf kommt oder nicht.



Thema heute: Die Zahl der Produkt-Rückrufe nimmt in Deutschland ständig zu. Wissen Sie, wie Sie sich im Fall der Fälle zu verhalten haben?

Aber Sie selbst als herstellender Unternehmer können sich auch nicht aussuchen, was denn nun der beste und günstigste Weg für das Unternehmen sein wird. Denn das hat der Gesetzgeber recht eindeutig festgelegt. Falls das Unternehmen verpflichtet ist, einen Rückruf zu starten, diese Massnahme aber unterlässt oder zu spät auf die Krise reagiert, dann können sich daraus sehr unangenehme Folgen für das Unternehmen und seine zukünftigen Geschäfte entwickeln.

Investieren Sie nicht mehr als einen Tag und Sie wissen, was im Fall des Falles zu tun ist.

Die Rechtsanwaltskanzlei Schweizer & Burkert bietet für alle Interessierten einen kurzen, aber sehr informativen, eintägigen RECALL-Workshop. Wir verfügen über 20 Jahre Erfahrung aus der Praxis der Schadensregulierung und sind spezialisiert auf Produktmängel und Rückrufaktionen. Wir kennen uns mit der aktuellen Gesetzgebung ebenso aus, wie mit allen unangenehmen Begleitumständen, den Terminen und Abläufen einer Rückrufaktion. Einen besonderen Stellenwert hat dabei zusätzlich die Kommunikation, die wir selbstverständlich ebenfalls für Sie wahrnehmen.

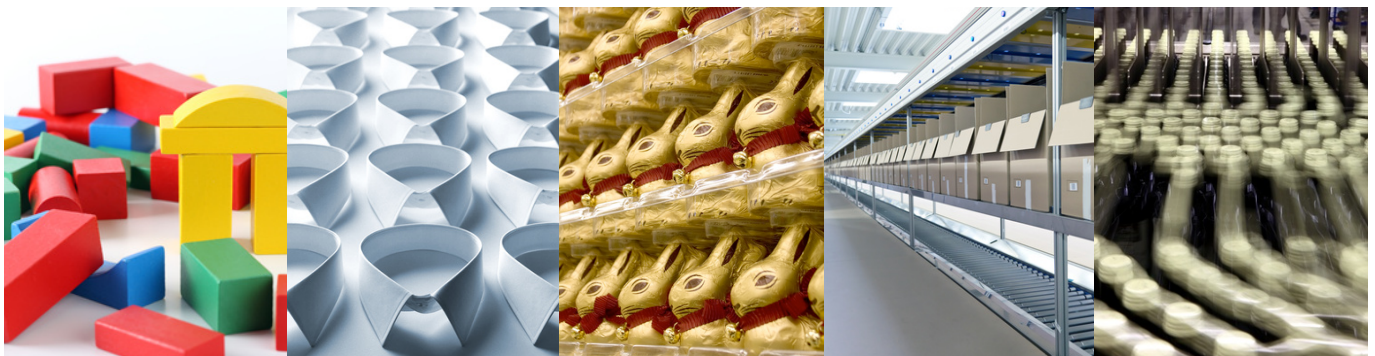


RECALL-Workshop.
Sie gewinnen Sicherheit
und Übersicht

Die Teilnehmer an unserem Workshop lernen die wesentlichen Fakten, Gesetze und Termine kennen, um zu wissen, was zu tun ist, wenn wirklich mal das Unternehmen betroffen ist.

Für wen unser RECALL-Workshop interessant ist? Nun, die meisten denken wahrscheinlich an die großen Rückrufaktionen der Automobilbranche, die immer wieder in den Medien auftauchen. Tatsächlich ist der Kreis möglicher Betroffener sehr viel umfangreicher.

Dazu gehören z. B. Hersteller von Gebrauchsgütern aller Art, wie Heimwerkermaschinen, Elektro- und Haushaltsgeräte, Spielwaren, Sportgeräte, Kosmetik und viele mehr rücken mehr und mehr in den Focus. Das zunehmende Interesse wird angetrieben vom Verbraucherschutz, der sich in den letzten Jahren verstärkt hör- und sichtbar machte.



ANWALTSKANZLEI

Schweizer & Burkert

74538 Rosengarten Telefon 0791 9566 40-0
 Ziegelberg 13 Fax 0791 9566 40-25

schweizer.burkert@t-online.de
 www.schweizer-burkert.de

Thema heute: Die Zahl der Produkt-Rückrufe nimmt in Deutschland ständig zu. Wissen Sie, wie Sie sich im Fall der Fälle zu verhalten haben?

Das Risiko fehlerhafter Produkte nimmt aber auch zu durch immer kürzere Produktzyklen, fortschreitende Aufteilung der Arbeiten und dem wachsenden Preisdruck. Im RECALL-Workshop von Schweizer & Burkert werden Sie umfassend informiert und wissen, wie Sie sich zu verhalten haben.



**RECALL-Workshop.
Sie gewinnen Sicherheit
und Übersicht**

Die Themen unseres 1tägigen RECALL-Workshops

Die Welt der Rückrufe	Fazit der Methoden des Risiko- managements
Ausgesuchte Schadensfälle	
Produktsicherheitsgesetz	Aufbau des Rückrufplanes
Kraftfahrtbundesamt (KBA)	Anforderungen an ein Rückruf- management
Rechtsprechung	Rückrufteam
Verpflichtung zum Aufbau eines Rückrufmanagements	Krisenspezialisten
Definition und Arten eines Rück- rufes	Unternehmensexterne Kontakte
Rückrufplan: rechtlicher Aspekt	Kommunikationsprogramm
RAPEX / RASFF / KBA / BAuA	Aktionsplan
Vorbeugendes Krisenmana- gementsystem	Der Rückruf von fehlerhaften Produkten
Vorbeugung durch Planung	Rückruf als Projekt
Gefährdungspotenziale / Scha- densszenarien	Warnung/Rücknahme/Rückruf
Risikoabschätzung	Entscheid über die Rückrufnot- wendigkeit
Typische Fehlerquellen	Gesetzliche Meldepflichten
Einsatz von QS-Instrumenten	Kontaktaufnahme mit Markt- überwachungsbehörden
Technische Dokumentation	Öffentlichkeitsarbeit
Produktkennzeichnung / Rück- verfolgbarkeit	Einbindung der Versicherung
Kunden- /Lieferantendatenbank	Einbindung des Zulieferers
Reklamationsstatistik	Inhalte der RAPEX-Meldung an die Behörden
Produktbeobachtung	Dokumentation
Rückrufkostenversicherungen	Abschlussbericht

Thema heute: Die Zahl der Produkt-Rückrufe nimmt in Deutschland ständig zu. Wissen Sie, wie Sie sich im Fall der Fälle zu verhalten haben?



Doch wie sieht es aus, wenn Sie wirklich eines Tages eiskalt erwischt werden, der kleine Fehler in der Produktion sich zur unaufhaltsamen Lawine ausweitet und die Situation um fehlerhafte Produkte eskaliert?

Grundsätzlich gilt: Ein Rückruf ist dann unerlässlich, wenn durch fehlerhafte Produkte ein über das normale Maß erhöhtes Risiko besteht. Ebenso führt konkreter Personenschaden oder auch nur die Wahrscheinlichkeit von Schäden zur Durchführung einer Rückrufaktion.

Wenn dieser Fall eingetreten ist, dann wird der Rückruf nicht nur unvermeidlich, sondern unabdingbar sein! Ab sofort sollten Sie Ihr Hauptaugenmerk auf einen sauberen, den gültigen Gesetzen folgenden Ablauf der Rückrufaktion richten.

Lassen Sie nicht zu, dass mit Fehlern in der Abwicklung die oben genannte Lawine noch mehr an Fahrt gewinnt. Schweizer & Burkert steht Ihnen mit professionellem Recall-Coaching beratend und aktiv zur Seite.

Wenn der Rückruf unvermeidbar ist – wir unterstützen Sie mit professionellem Recall-Coaching



Zuverlässige Abwicklung
einer Rückruf-Aktion

Wichtig ist, dass das betroffene Unternehmen weitgehend die Kontrolle behält. Ebenso wichtig ist es, den Produktfehler offen zu kommunizieren und nachvollziehbar zu managen, denn dann besteht die Möglichkeit, den Schaden im überschaubaren Rahmen zu halten. Es ist sogar schon Unternehmen gelungen, durch eine von A-Z offene Aktion neues Vertrauen bei Kunden und Lieferanten zu gewinnen und das Image des Unternehmens zu stärken.

Auch die zu erwartenden Kosten und eventuell anfallenden Schadensersatzforderungen werden bei der Entscheidung Rückruf – Ja oder Nein – berücksichtigt. Manche Unternehmen schützen sich mit Versicherungen. Doch kann man sich auch hier nicht sicher sein, ob Schadensdeckung besteht und ausreicht.

Weil alle diese Situationen immer wieder anders sind, bergen drohende Rückrufe stets jede Menge Unsicherheitspotential für das betroffene Unternehmen. In allen diesen Punkten können Sie den Experten von Schweizer & Burkert uneingeschränkt vertrauen.

Für den Gesetzgeber ist der Geschäftsführer des Unternehmens die verantwortliche Person, selbst dann, wenn anders lautende Vereinbarungen im Vertrag stehen sollten. Tritt der Schadensfall ein und es wird nichts unternommen kann es schnell auch zu Gefängnisstrafen kommen.



Thema heute: Die Zahl der Produkt-Rückrufe nimmt in Deutschland ständig zu. Wissen Sie, wie Sie sich im Fall der Fälle zu verhalten haben?



Obwohl wir in Deutschland seit 1989 das Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG) haben, kennen sich nur sehr wenige Unternehmen in diesen Themen wirklich aus. Ohne Erfahrung, ohne fach- und juristisches Wissen sollte kein Unternehmen in eine Rückrufaktion hineinschlittern. Schweizer & Burkert springt für Sie ein, wenn es brennt und bringt mit professionellem Recall-Coaching die Sicherheit ins Unternehmen zurück.

Genau vorgeschrieben: Der Ablauf einer Rückruf-Aktion

Der Gesetzgeber ist erst dann zufrieden, wenn der Rücklauf streng nach den vorgeschriebenen Paragraphen durchgeführt wird. Um dieses Optimum zu erreichen, muss die Aktion perfekt vorbereitet, kundenfreundlich durchgeführt und klar und verständlich kommuniziert werden. Alle diese Punkte müssen mit äußerster Zuverlässigkeit abgearbeitet werden, um dem Unternehmen längerfristigen Schaden zu ersparen.

Rückrufaktionen finden nicht heimlich still und leise statt, sondern stehen oft im grellen Licht der Öffentlichkeit. Genau darin liegt die Gefahr für das Image des Unternehmens, weil die Massnahmen z. B. begleitet werden von Anzeigenaktionen in den Tageszeitungen. Hier ist besonderes Fingerspitzengefühl gefragt – der Schaden selbst und seine Regulierung sollen glaubwürdig und korrekt dargestellt werden, ohne dass das Unternehmen als solches darunter leidet.

Der Gesetzgeber verlangt auch, dass fehlerhafte Produkte in der Beurteilung exakt eingegrenzt werden, wozu eine detaillierte Rückverfolgung der Produktgeschichte erforderlich ist. Schweizer & Burkert kümmert sich um die gewissenhafte Ausarbeitung der entsprechenden Dokumente. Gleichzeitig erhalten Sie von uns wertvolle Hinweise für eine zukünftige Kennzeichnung oder Chargennummerierung – falls bis dahin im Unternehmen noch nicht vorhanden.

Professionelle Beratung ist bezahlbar. Ein unkontrollierter Rückruf jedoch nicht immer.

Ein unkontrolliert abgewickelter und nicht den Vorschriften entsprechender Rückruf kann unter Umständen Kosten in Höhe von mehreren Millionen EURO provozieren. Eine Horrorvorstellung für jedes Unternehmen, gegen das Sie sich jedoch schützen können – Schweizer & Burkert rechnet seine Beratungsarbeit fair nach Tagessätzen ab – es lohnt sich also nicht, einen heiklen Rückruf in Eigenregie durchzuführen. Sollte es bei Ihnen eines Tages soweit sein, dann fragen Sie uns bitte nach einem konkreten Kostenangebot.

