

VDA-KONZEPT ZUR UMSETZUNG DER MARKTBEOBACHTUNGSPFLICHT

Pflichtgemäß beobachtet?

Ein aktuelles Konzept des Qualitäts Management Centers im Verband der Automobilindustrie (VDA-QMC) zur Schadteilanalyse von Feldteilen hat das Zeug, zum rechtlichen Standard für die Umsetzung der Marktbeobachtungspflicht zu werden.

Trotz Verbesserung des Qualitätsstandards in der Automobilindustrie treten während der Kundennutzung Abweichungen vom erwarteten Zustand des Produkts auf. Je nach Beanstandung liegt es am Hersteller oder am Zulieferer, die fehlerhaften Teile hinsichtlich der Fehlerursache zu analysieren. Häufiges Ergebnis ist ein hoher Anteil von Feldbeanstandungen, für die keine Fehler in der Analyse gefunden werden. Solche Beanstandungen werden oft auch deshalb nicht weiterverfolgt, weil es an einer methodischen Vorgehensweise fehlt, um Fehler im Produkt, Prozess oder System zu erkennen.

Um dies zu verbessern, hat das VDA-QMC unter dem Namen „Schadteilanalyse Feld“ ein übergreifendes Konzept für die Schadteilanalyse von Feldteilen herausgebracht. Zwar ist dieses Konzept nicht automatisch rechtlich bindend, sondern muss vertraglich von den Parteien vereinbart werden. Angesichts der regen Teilnahme der Praxis an der Entwicklung des Konzepts dürfte die „Schadteilanalyse Feld“ in Zukunft jedoch standardmäßig vereinbart werden. Die Automobilindustrie war schon öfter Vorreiter für rechtliche Neuerungen, sodass eine Übertragung dieses Konzepts auch auf andere Industriezweige als durchaus möglich gilt.

Die Herstellerpflicht

Zu den Verkehrssicherungspflichten des Herstellers gehört neben der Konstruktions-, der Fabrikations- und der Instruktionspflicht auch die Marktbeobachtungspflicht. Der Her-



Gerichtsurteil

- 1 BGH-Urteil vom 17.3.1981;
Aktenzeichen VI ZR 286/78

Literatur

Westhof, M.: Schadenursache erkannt, Kosten gebannt. QZ 8/2009, S. 22–24

Autor

Menderes Günes, geb. 1977, ist Rechtsanwalt und Partner in der Kanzlei Reusch Rechtsanwälte GbR, Saarbrücken. Er ist spezialisiert auf nationales und internationales Vertragsrecht sowie Produkthaftungs- und Produktsicherheitsrecht.

Kontakt

Menderes Günes
T 0681 859160-0
m.guenes@reuschlaw.de

www.qm-infocenter.de

Diesen Beitrag finden Sie online unter den Dokumentennummer: **QZ310030**

steller muss das Produkt nach Inverkehrgabe „noch auf unbekannt gebliebene schädliche Eigenschaften hin beobachten und sich über sonstige, eine Gefahrenlage schaffende Verwendungsfolgen informieren“ [1].

Zu unterscheiden ist zwischen der aktiven und der passiven Marktbeobachtungspflicht. Die aktive Marktbeobachtungspflicht zielt auf den neusten Stand von Wissenschaft und Technik ab. Der Hersteller hat sich also am neuesten gesicherten Fachwissen der einschlägigen Fachkreise zu orientieren und die Sicherheit seiner Produkte daran anzupassen. Die passive Produktbeobachtungspflicht erstreckt sich auf das Sammeln und Auswerten von Informationen, welche dem Hersteller von Dritten zugeleitet wurden. An dieser Stelle hat das Unternehmen für ein effektives Reklamationsmanagement zu sorgen. Dieses so genannte Complaint Management muss sicherstellen, dass Reklamationen, Kundenbeschwerden und Rückmeldungen aus dem Handel oder dem Vertrieb systematisch erfasst und ausgewertet werden. Gleichzeitig muss sichergestellt werden, dass sie Ergebnisse einer solchen Auswertung in den Konstruktions-, Fabrikations- beziehungsweise Instruktionsprozess einfließen.

Das Konzept

An dieser Stelle setzt die „Schadteilanalyse Feld“ an. Ziel des Standards ist die Einfüh-

rung einer einheitlichen Methode zur Identifizierung der Fehlerursache. Erforderlich ist dazu ein Konzept zur Analyse des Gesamtprozesses (von Kunden über Händler über OEMs bis zu den Lieferanten) einschließlich des geregelten Informationsaustausches. Das Konzept schlägt eine Schadteilanalyse bestehend aus der Befundung und dem „No-Trouble-Found (NTF)-Prozess“ vor.

Die Ergebnisse dieser Analysen soll zur kontinuierlichen Produktverbesserung beitragen. Zunächst wird im Rahmen der Befundung unter Beachtung der Kundenreklamation eine Standard- und eine Belastungsprüfung durchgeführt. Kann dabei kein Fehler festgestellt werden, können die Teile also mit dem Prüfergebnis „i.O.“ versehen werden, wird der NTF-Prozess angestoßen. Dort findet aufgrund der gesammelten und ausgewerteten Daten eine System- und Prozessprüfung statt, die auch die Schnittstellen in die Betrachtung mit einbezieht. Ein solches abgestuftes System versucht, Garantie- und Kulanzkosten mit vertretbarem wirtschaftlichen Aufwand zu verringern.

Die Bewertung

Die „Schadteilanalyse Feld“ ist ein durchaus geeignetes Verfahren zur Umsetzung der (passiven) Marktbeobachtungspflicht in der Praxis. Es kann sichergestellt werden, dass Reklamationen systematisch ausgewertet und die so gewonnenen Ergebnisse in einen Produktverbesserungsprozess eingebracht werden. Dies geschieht in enger Abstimmung aller am Produktionsprozess beteiligten Akteure.

Allerdings birgt eine solche enge Zusammenarbeit auch Gefahren: Das Konzept sieht einen weitreichenden Informationsaustausch vor, was dazu führen könnte, dass vertrauliche Informationen weitergegeben werden müssen. So könnte der Vertragspartner etwa auch an Unterlagen gelangen, die er in einem späteren Haftungsprozess verwenden könnte. Die Haftung für Sachmängel und mögliche Regressansprüche des Herstellers gegen den Zulieferer und somit die vertragliche Risikoverteilung werden durch das Konzept nicht geregelt und folgen daher den allgemeinen Bestimmungen. Ebenso bleibt offen, wer die Kosten für die Schadteilanalyse tragen muss. Insofern besteht ein weitergehender Bedarf, die Beziehung zwischen den Parteien vertraglich zu regeln. □