

Maßnahmenliste: So senken Sie Haftungsrisiken in den USA

Die USA sind für viele Unternehmen ein interessanter Markt, der jedoch hohe Produktrisiken mit sich bringt. Auch wenn viele Berichte über die Produkthaftung in den USA in den Bereich urbaner Legenden gehören: Die finanziellen Risiken sind hoch und bedürfen einer sorgfältigen Vorgehensweise. Insbesondere die sogenannten Instruktionsrisiken – die Risiken im Zusammenhang mit Anleitungen, Warnungen und sonstigen Äußerungen des Herstellers oder seiner Beauftragten – sind so hoch wie in keinem anderen Markt: Während Instruktionsrisiken in den USA 44 % der Haftungen begründen, ist das Risiko im „Rest der Welt“ im Vergleich zu beispielsweise Konstruktions- oder Produktionsrisiken gering.

Viele Unternehmen fragen sich daher, welche Maßnahmen sie ergreifen müssen, wenn Sie ihre Produkte in den USA auf den Markt bringen. Die folgende Maßnahmenliste ist sorgfältig recherchiert, erhebt aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Insbesondere gibt es für viele Branchen wie beispielsweise für Medizinprodukte oder Maschinen zahlreiche spezielle Vorschriften und Bestimmungen, die nicht in diese Maßnahmenliste eingeflossen sind.

Die Maßnahmenliste ist nicht auf US-Exporte beschränkt: Die genannten Maßnahmen sind im Sinne höherer Sicherheit und geringeren Haftungsrisiken für alle Märkte grundsätzlich zu empfehlen.

Die Maßnahmenliste wird laufend gepflegt. Über Rückmeldungen, Ergänzungen und Ihre Erfahrungen würden wir uns sehr freuen.

Schreiben Sie uns: info@schmeling-consultants.de

1 Marketing

1. Recherchieren Sie sorgfältig alle in Frage kommenden Nutzerkreise. Dazu können auch Personenkreise gehören, die nicht zum bestimmungsgemäßen Nutzerkreis gehören, aber in deren Hände das Produkt gelangen kann (erweiterter Nutzerkreis). Auch für diese Personenkreise muss das Produkt sicher sein.
2. Recherchieren Sie den Kenntnisstand und den vorhersehbaren Gebrauch der Produkte im erweiterten Nutzerkreis. Ähnliche bereits im Markt befindliche Produkte können Erwartung und Verhalten von Produktnutzern beeinflussen. Dies hat Auswirkungen auf die sicherheitsgerechte Gestaltung der Produkte.
3. Ermitteln Sie den vorhersehbaren Fehlgebrauch. Der tatsächliche Gebrauch von Produkten kann sich kulturbedingt in verschiedenen Märkten unterscheiden.
4. Geben Sie klare Anforderungen an die Sicherheit der Produkte vor.

2 Konstruktion

2.1 Produktsicherheit durch sichere Konstruktion

5. Analysieren und bewerten Sie iterativ und systematisch die Produktrisiken (Risikobeurteilung). Eine der führenden Methoden ist die Versagens- und Auswirkungs-Analyse (failure mode and effect analysis, FMEA). Führen Sie eine FMEA für die Konstruktion, Produktion und Instruktion durch. Berücksichtigen Sie dabei vorhersehbaren Fehlgebrauch des Produkts und Möglichkeiten des menschlichen Versagens (human factors). Führen Sie gegebenenfalls auch eine Gefahrenanalyse der Arbeitsplätze (hazard analysis, HA) durch.
6. Beziehen Sie Anleitungen und Warnschilder als Teil des Produkts in diesen iterativen Prozess der Risikobeurteilung mit ein.
7. Bewerten Sie die Produktrisiken und führen Sie geeignete Maßnahmen zur Gefahrenabwehr durch. Lassen Sie keinesfalls ermittelte Produktrisiken unbewertet oder unbearbeitet.
8. Die Risikobeurteilung erfordert die Beteiligung unterschiedlicher Abteilungen, insbesondere die Konstruktionen, Service und/oder Marketing (Kenntnisse über Umfeld und Arbeitsweise der Kunden), und technische Redaktion.
9. Recherchieren Sie, welche Sicherheitseinrichtungen in den USA allgemein und für Ihre Produkte speziell verlangt werden oder üblich sind. Verwenden Sie Sicherheitseinrichtungen, die nachweislich mindestens dieselbe Sicherheit bieten.
10. Verbinden Sie Sicherheitseinrichtungen möglichst fest mit dem Produkt, so dass sie vom Anwender nicht oder nur mit größerem Aufwand oder Spezialwerkzeug entfernt werden können und gegebenenfalls Spuren der Entfernung sichtbar bleiben. Elektrische Sicherheitseinrichtungen dürfen nicht mit einfachen Mitteln überbrückbar sein. Integrieren Sie Sicherheitseinrichtungen so, dass eine Inbetriebnahme ohne funktionsfähige Sicherheitseinrichtungen nicht möglich ist.

11. Beachten Sie die folgende Reihenfolge bei allen Maßnahmen zur Verminderung der Risiken:

- 1) Integration der Sicherheit durch sichere Konstruktion¹
- 2) Schutzmaßnahmen, Sicherheitseinrichtungen²
- 3) Instruktion über die Restrisiken.

Sicherheitsmängel können nicht mit einem Warnhinweis ausgeglichen werden!

2.2 Anforderungen

12. Recherchieren und befolgen Sie technische Normen (z. B. ISO, IEC, ANSI, OSHA, UL, NEMA), insbesondere Sicherheitsnormen.
13. Stellen Sie sicher, dass das Produkt dem Stand der Technik entspricht.
14. Legen Sie fest, dass die Befolgung der Normen nur ein Mindestmaß ist, welches Sie im Sinne einer höheren Sicherheit überschreiten.
15. Machen Sie sich mit der Vorgehensweise bei der Markteinführung in den USA für Ihre Produkte speziell vertraut. Arbeiten Sie mit erfahrenen Partnern in den USA zusammen. Berücksichtigen Sie, dass es zwischen den einzelnen US-Staaten Unterschiede in den Regelungen gibt.
16. Lassen Sie Ihr Produkt von einem entsprechend zugelassenen Prüfhaus zertifizieren. Eine UL- und CSA-Zertifizierung kann beispielsweise zwingend erforderlich sein.
17. Führen Sie Tests mit dem Produkt in allen Entwicklungsphasen durch: Entwicklungstests, Prototypentest, Feldtest, Test der Gebrauchstauglichkeit (Anwendertests, siehe auch Maßnahme 22). Lassen Sie die Ergebnisse der Tests in die sichere Konstruktion einfließen.

¹ Ausschluss der Gefahr z. B. durch ein anderes Konstruktionsprinzip oder Verfahren, immanente Sicherheit, Kapselung

² Auch in Verbindung mit organisatorischen Maßnahmen, z. B. Zugangsberechtigungen mit Schlüsseln oder Passwörtern

2.3 Interne Dokumentation der Maßnahmen

18. Führen Sie eine sorgfältige interne Dokumentation, mit der Sie belegen können, dass die Produktsicherheit einen hohen Stellenwert hat (siehe Abschnitt "Interne Dokumentation"). Achten Sie darauf, dass die interne Dokumentation sauber geführt und vollständig ist. In einem Haftungsfall ist eine belastbare interne Dokumentation in der Regel ein wirksames Mittel der Verteidigung.

3 Instruktion

3.1 Erstellen der Anleitung

19. Lassen Sie die Anleitung zum Produkt durch ausgebildetes Fachpersonal erstellen, beispielsweise durch Diplom-Technikredakteure. Achten Sie auf verständliche, genaue, aktuelle und gebrauchstaugliche Anleitungen. Beachten Sie beispielsweise die IEC 62079 „Erstellen von Anleitungen“. Nutzen Sie aktuelle Methoden, um die Anleitung verständlich und konsistent zu gestalten und optimal zu gliedern.³
20. Stellen Sie gegebenenfalls existierende Anleitungen auf den Prüfstand: Es genügt nicht, bestehende Anleitungen mit Warnhinweisen zu „garnieren“. Anleitungen für die USA erfordern besondere Maßnahmen. Ein separates Anleitungskonzept für die USA ist jedoch nicht immer sinnvoll: Die Anleitungen müssen auf hinreichend hohem Qualitätsniveau standardisiert werden, um die erforderliche Qualität grundsätzlich und effizient zu erreichen. Dabei ist eine entsprechend verständliche Anleitung, wie sie für die USA aufgrund der Risiken unabdingbar ist, auch für den „Rest der Welt“ geboten.
21. Vergleichen Sie Ihre Anleitungen mit denen amerikanischer Hersteller, um gegebenenfalls Rückschlüsse auf weitere Maßnahmen zu erhalten.
22. Führen Sie Anwendertests mit der Anleitung durch (siehe auch Maßnahme 17). Lassen Sie die Ergebnisse der Anwendertests in die Verbesserung der Anleitung einfließen.
23. Weisen Sie den Benutzer darauf hin, vor der Verwendung des Produkts die grundlegenden Sicherheitshinweise zu lesen und zu beachten, und stets genau nach der Anleitung vorzugehen. Platzieren Sie diesen Hinweis am Anfang der (Haupt-)Anleitung, z. B. auf dem Titelblatt. Machen Sie die Sicherheitsrelevanz in der Formulierung deutlich.

³ Eine der modernsten Methoden zur Standardisierung und Strukturierung von technischen Dokumentationen ist das Funktionsdesign®. Wir geben Ihnen dazu gerne weitere Informationen.

24. Heben Sie Verletzungsgefahren mit dem allgemeinen Gefahrenzeichen hervor (die nebenstehende Abbildung zeigt die möglichen Darstellungen; die Darstellungen A, B und C beziehen sich dabei auf die Warnstufen DANGER, WARNING und CAUTION in Maßnahme 45).
25. Geben Sie detaillierte und informative Angaben zu Schulung und Zielgruppe. Weisen Sie auf die Bedeutung von herstellerseitigen Schulungen, Unterweisungen und Sicherheitstrainings für die Sicherheit hin.



3.2 Übersetzung der Anleitung

26. Lassen Sie Übersetzung und Prüfung der Übersetzung von US-amerikanischen Muttersprachlern durchführen. Eine Anleitung in britischem Englisch ist aufgrund des abweichenden Vokabulars nicht ausreichend. Zusätzlich muss der Ausbildungsstand der erweiterten Zielgruppen (siehe Maßnahme 1) berücksichtigt werden.
27. Nutzen Sie ein qualifiziertes Übersetzungsbüro. Regeln Sie insbesondere die Qualitätssicherung der Übersetzung. Dazu können Sie vertraglich auch auf Normen⁴ zurückgreifen.
28. Lassen Sie die übersetzte Anleitung in den USA von unabhängigem Personal auf Allgemeinverständlichkeit prüfen. Auch eine Übersetzung in andere Sprachen kann erforderlich sein, insbesondere ins Spanische in den südlichen USA. So bietet selbst die OSHA offizielle Seiten bereits auf Spanisch an (<http://www.osha.gov/as/opa/spanish/index.html>). Im Norden wird viel Französisch gesprochen. Gegebenenfalls könnten weitere Sprachen relevant sein, beispielsweise orientalische Sprachen und Japanisch.
29. Wenn Anleitungen nicht lesbar und sinnvoll auf dem Produkt angebracht werden können, liefern Sie Anleitungen aus Papier. Elektronische Dokumentation ist kein Ersatz für die gedruckte Dokumentation, die auch ohne spezielles Anzeigegerät nutzbar ist. Opfern Sie Sicherheit und sicherheitsrelevante Informationen keinesfalls aus ökonomischen Überlegungen.

⁴ Beispiele für Normen für Übersetzungsdienstleistungen sind DIN EN 15038 „Übersetzungsdienstleistungen“ und ASTM F 2575-06 „Standard Guide for Quality Assurance in Translation“. Nach der DIN EN 15038 können sich Übersetzungsbüros nach einem Audit von einem Prüfhaus *zertifizieren* lassen, beispielsweise vom TÜV SÜD (www.tuev-sued.de/15038).

Achtung: Einige Unternehmen haben sich lediglich *registrieren* lassen (DIN CERTCO). Hierbei handelt es sich jedoch lediglich um eine reine Selbstauskunft ohne jegliche Prüfung oder Überwachung.

4 Sicherheits- und Warnhinweise

30. Auch in den USA sind Sie als Hersteller verpflichtet, alle vorhersehbaren Anwender vor Risiken zu warnen, die bei bestimmungsgemäßer Verwendung und auch bei vorhersehbarem Fehlgebrauch auftreten können. Das bedeutet aber nicht, dass vor „absurden“ und lediglich theoretisch möglichen Risiken gewarnt werden muss. Auch gibt es keine Pflicht, vor „offensichtlichen“ Gefahren zu warnen. Welche Gefahren theoretisch oder offensichtlich sind, muss jedoch im Einzelfall und vor dem Hintergrund der erweiterten Zielgruppe (siehe Maßnahme 1) beurteilt werden.
31. Bauen Sie die Sicherheits- und Warnhinweise auf die Gefahrenanalyse auf (siehe Maßnahme 5 und folgende). Der Technikredakteur muss bei der Entscheidung über die Sicherheits- und Warnhinweise mit einer soliden Entscheidungsgrundlage versorgt sein, um die umfassende und korrekte Sicherheitsinstruktion zu gewährleisten. Stellen Sie sicher, dass Sie vor allen relevanten Restrisiken gewarnt haben.
32. Teilweise sind die Texte und Gestaltungen für Sicherheits- und Warnhinweise in produktspezifischen Normen vorgeschrieben. Befolgen Sie die normativ vorgegebenen Texte und Gestaltungen als Mindestanforderungen und warnen Sie bei Bedarf darüber hinaus.
33. Nehmen Sie in jeden Sicherheits- und Warnhinweis mindestens die folgenden Informationen auf:
 - Gefahrenart und Quelle der Gefahr
 - Folgen bei Nichtbeachtung des Hinweises
 - Maßnahmen zur Vermeidung der Gefahr

Tipp: Sie können sich die Informationselemente mit dem Akronym „SAFE“ leicht merken:

 - S** ignalwirkung
 - A** rt und Quelle der Gefahr
 - F** olgen bei Nichtbeachtung
 - E** ntkommen/Maßnahmen
34. Unterscheiden Sie zwischen den grundlegenden Sicherheitshinweisen, die vorab gelesen und befolgt werden sollen und am Anfang der Anleitung stehen, und den Warnhinweisen in den Handlungsbeschreibungen, die vor einer Gefahr im Zusammenhang mit einer konkreten Tätigkeit warnen.
35. Befolgen Sie die Regeln zur Gestaltung von grundlegenden Sicherheitshinweisen und von Warnhinweisen nach der US-Norm ANSI Z535.6:2006. Verwenden Sie für die Warnhinweise die ANSI-Signalwörter „DANGER“, „WARNING“ und „CAUTION“ (siehe Abschnitt „Warnschilder“).

36. Lassen Sie die Sicherheits- und Warnhinweise von technischem Personal, Verkaufspersonal und juristischem Personal prüfen.

4.1 Grundlegende Sicherheitshinweise

37. Stellen Sie die grundlegenden Sicherheitshinweise an den Anfang der Anleitung. Strukturieren Sie die grundlegenden Sicherheitshinweise nach Prinzipien der Didaktik und Verständlichkeit. Machen Sie den Bezug zur Sicherheit durch Gestaltung und geeignete Überschriften deutlich, z. B. „Sicherheit und Verantwortung“.
38. Beschreiben Sie in klaren Worten die bestimmungsgemäße Verwendung des Produkts. Machen Sie die Bedeutung der Anleitung für die Sicherheit deutlich. Warnen Sie vor den Folgen bestimmungswidriger Verwendung.
39. Betonen Sie in den grundlegenden Sicherheitshinweisen die Bedeutung regelmäßiger Wartung für die Sicherheit und schildern Sie die Folgen der Unterlassung.
40. Erläutern Sie in den grundlegenden Sicherheitshinweisen die ermittelten Restrisiken verständlich, so dass der Benutzer verstehen kann, wann und warum das Produkt gefährlich werden kann. Nennen Sie klare Maßnahmen zur Vermeidung der Gefahren und erklären Sie, was passieren kann, wenn der Benutzer die Maßnahmen nicht befolgt.

4.2 Warnhinweise

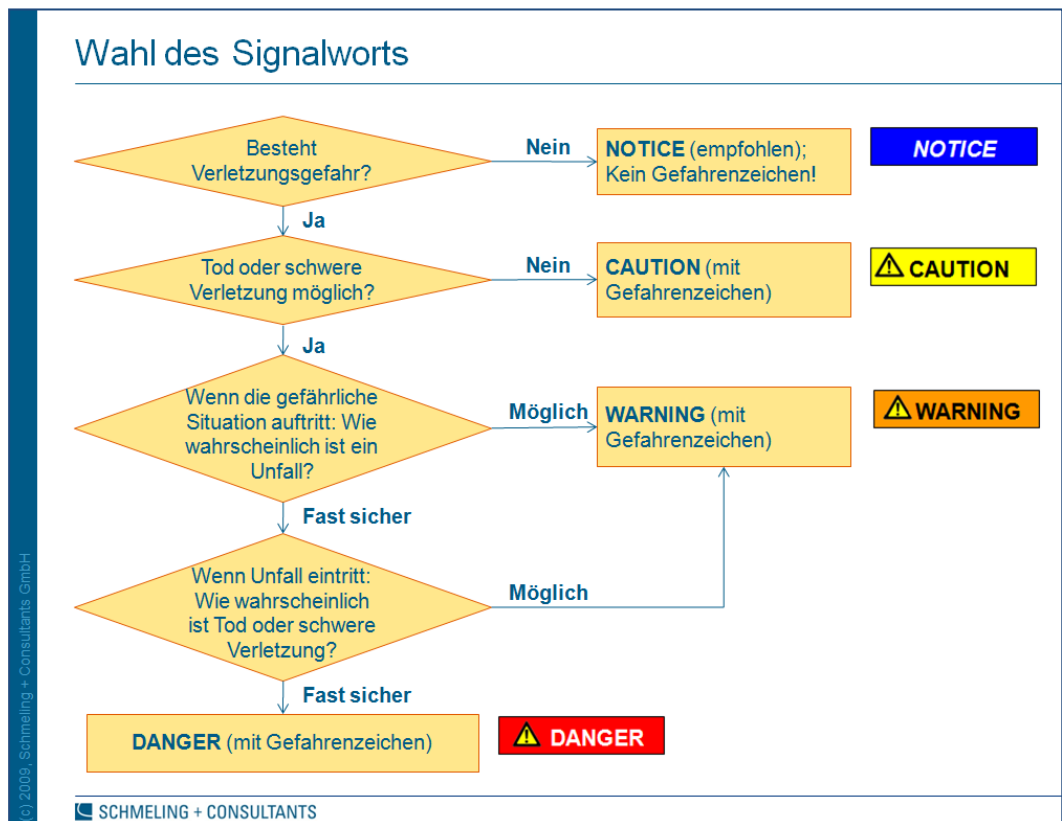
41. Warnen Sie an den entsprechenden Stellen der Handlungsbeschreibungen vor dem Risiko mit einem Warnhinweis. Warnhinweise müssen VOR dem Handlungsschritt stehen, bei dem die Gefahr auftreten kann.
42. Heben Sie Warnhinweise deutlich hervor. Gestalten Sie die Warnhinweise konsistent. Befolgen Sie die Regeln der ANSI Z535.6 für vorangestellte und integrierte Warnhinweise.
43. Verwenden Sie die normativ vorgeschriebenen Signalwörter (siehe Maßnahme 45).

5 Warnschilder

44. Gestalten Sie Warnschilder nach der US-Norm ANSI Z535.4. Beispiel eines Warnschilds nach ANSI Z535.4 in ISO-konformer Gestaltung (gelbe Dreiecke):



45. Verwenden Sie die vorgeschriebenen Signalwörter DANGER, WARNING und CAUTION (Signal word panel, nach ANSI Z535.4:2007):



Diese Signalwörter sind auch für Warnhinweise in der Anleitung zu verwenden.

46. Benutzen Sie Piktogramme, vorzugsweise zur Darstellung möglicher Folgen. Bevorzugen Sie individuelle, drastische Darstellungen mit hoher Ähnlichkeit zur Realität vor den schematischen, abstrakten Piktogrammen. Passen Sie die Piktogramme an die Gefahrensituation an. Die US-Norm ANSI Z535.3 bietet einen entsprechenden

Gestaltungsleitfaden und ein Vorgehen zum Prüfen der Verständlichkeit von Piktogrammen.

Beispiel schematischer, abstrakter Piktogramme: Geringe Aussagekraft	Entsprechende Beispiele von ANSI-Piktogrammen: Hohe Aussagekraft
	
	

47. Warnen Sie bei Bedarf mehrsprachig, z. B. Englisch und Spanisch. Mehrsprachige Formate für Warnschilder finden Sie in der ANSI Z535.4.
48. Dokumentieren Sie die Warnschilder mit Bedeutung und Anbringungsorte in der Anleitung, so dass die Vollständigkeit der Warnschilder jederzeit geprüft und wiederhergestellt werden kann. Bringen Sie Warnschilder und Warnhinweise in der Anleitung hinsichtlich des Signalworts und der Aussagen in Einklang⁵.
49. Bringen Sie Warnschilder auf dem Produkt und so nah wie möglich an der Gefahrenstelle an. Das Warnschild muss zu einem Zeitpunkt, wo die Gefahr sicher vermieden werden kann, erkannt und gelesen werden können. Richtlinien für die Schriftgrößen sind in der ANSI Z535 definiert.
50. Stellen Sie konstruktiv sicher, dass Warnschilder die gleiche Lebensdauer wie das Produkt haben und z. B. gegen Entfernen und Verschmutzung geschützt sind. Aufkleber sind oft nicht ausreichend. Die Warnschilder sollten wenn möglich genietet oder geschweißt sein.
51. Nehmen Sie die Warnschilder in die lieferbaren Ersatzteile auf.

6 Produktion

52. Führen Sie produktionsbegleitende Kontrollen in ausreichender Stückzahl und mit anwendungsrelevanten Prüfverfahren durch. Verwenden Sie ein Verfahren, um minderwertige Teile und Materialien sicher auszusondern.
53. Halten Sie die Lieferanten zu einem hohen Qualitätsstandard an.

⁵ „Im Einklang“ bedeutet nicht, dass derselbe Wortlaut verwendet wird, denn Warnschilder müssen aufgrund der unterschiedlichen Lesesituation in der Regel anders formuliert werden. Die Sachaussagen und insbesondere die Signalwörter müssen jedoch übereinstimmen.

54. Führen Sie am fertigen Produkt ausreichende Eignungs- und Belastungstests durch, gegebenenfalls durch anerkannte, externe Institutionen (Prüfhäuser, Testlabors).
55. Stellen Sie sicher, dass die Prüfungen der Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit der Sicherheitseinrichtungen und Sicherheitskennzeichnungen Gegenstand der abschließenden Qualitätsprüfung sind.

7 Inbetriebnahme

56. Berücksichtigen Sie auch bei einer Inbetriebnahme durch Ihr eigenes Personal alle Sicherheitsmaßnahmen. Verwenden Sie die vorgesehenen persönlichen Schutzausrüstungen. Führen Sie keinesfalls vor, wie Sicherheitseinrichtungen umgangen werden können.
57. Verpflichten Sie Ihren Kunden bei Produktabnahme schriftlich, neue Mitarbeiter ebenso umfassend einzuweisen wie Sie oder Ihr Vertragspartner dies bei der ersten Inbetriebnahme getan haben. Weisen Sie gegebenenfalls ausdrücklich auf Produktschulungen und deren Bedeutung für die Sicherheit hin.
58. Gehen Sie nach Protokoll vor. Lassen Sie sich die Übergabe und gegebenenfalls Unterweisung von jedem instruierten Mitarbeiter einzeln schriftlich bestätigen.
59. Schulen Sie das Inbetriebnahmepersonal entsprechend. Das Inbetriebnahmepersonal darf keine unsicheren Vorgehensweisen „vorführen“.

8 Interne Dokumentation

60. Bewahren Sie folgende Unterlagen auf, um sich im Schadensfall wirksam verteidigen zu können und nach Möglichkeit ein Verfahren schon im Vorfeld zu verhindern:
 - Dokumentierte Sicherheitsphilosophie und –politik
 - Verantwortungen, Befugnisse und Prozesse im Rahmen der Produktsicherheit und der Produktbeobachtung
 - Anforderungen an die Konstruktion, Pflichtenhefte, Kundenanforderungen
 - Risikobeurteilungen, Gefahrenanalyse
 - Entscheidungen über Design und Technik, insbesondere zur Risikominderung
 - Sämtliche Konstruktionspläne einschl. Änderungen; Änderungen datiert mit Begründung
 - Protokolle über Qualitätsprüfungen
 - Protokolle über Eignungstests, Belastungstests, Feldversuche
 - Vertragsunterlagen zu Zulieferprodukten

- Entwürfe der Anleitung, endgültige Fassung, Änderungen datiert, ggf. mit Begründung
 - Unterschiedliche Stände der Anleitungen mit Angabe des Benutzungszeitraums, so dass ermittelbar ist, welcher Stand der Anleitung mit welchem Produkt geliefert wurde
 - Alle an Abnehmer verschickte Unterlagen, Schriftwechsel (auch Briefe, die als nicht zustellbar zurückkommen)
 - Alle Verkaufsunterlagen
 - Unterlagen über Schulungen für die Verkäufer
 - Werbematerial
 - Protokolle über interne Besprechungen zur Erhöhung der Produktsicherheit
 - Wenn Sicherheitsmaßnahmen nicht umgesetzt werden: Prüfung alternativer Lösungen, Kosten-Nutzen-Analyse⁶, Tests, ob die alternative Lösung eine ausreichende Sicherheit bietet
 - Kundenbeschwerden, Service-Berichte und deren Erledigung
 - Schadenersatzforderungen (mit/ohne Rechtsstreit) einschl. Ursachen und Maßnahmen zur Ursachenbeseitigung
 - Ausstattung des Produkts bei Lieferung, ggf. mit Fotos
 - Protokoll der Übergabe mit schriftlicher Bestätigung des Kunden, einschließlich über den Erhalt der Anleitung und gegebenenfalls einer entsprechenden Schulung
61. Sortieren Sie die Unterlagen nicht aus, selektieren Sie die Unterlagen nicht nach „günstig“ – „ungünstig“. Ein Ablage- und Aufbewahrungssystem muss immer vollständig und in sich schlüssig sein, um aussagekräftig zu sein.
62. Halten Sie Protokolle kurz (Ergebnislisten-Protokoll). Entscheidungen mit abschließender Begründung genügen, der Diskussionsverlauf ist nicht relevant.

⁶ Bei der Kosten-Nutzen-Analyse darf nicht der wirtschaftliche Erfolg Ihres Unternehmens über der Sicherheit der Anwender stehen. Vielmehr ist zu fragen, ob der Nutzen einer höheren Sicherheit in einem vernünftigen Verhältnis zu den kundenseitigen Kosten steht.

63. Bewahren Sie die Unterlagen akkurat und vollständig auf. Konsultieren Sie einen Anwalt, um sicherzustellen, dass aufgrund der Art der Archivierung die Dokumentation beweiskräftig bleibt.⁷
64. Stellen Sie sicher, dass die Unterlagen leicht zugreifbar sind.

9 Vertrieb

65. Liefern Sie in die USA die Produkte Ihrer Produktpalette mit höchstem Sicherheitsstandard. Niemand sollte Ihnen nachweisen können, dass Sie in die USA Produkte mit geringerem Sicherheitsstandard geliefert haben als in andere Länder.
66. Bieten Sie Sicherheit serienmäßig und nicht nur gegen Aufpreis.
67. Verdeutlichen Sie Ihrem Kunden den Nutzen zusätzlicher (freiwilliger) Sicherheitseinrichtungen und das Risiko, welches vermieden werden kann. Wenn er die Sicherheitseinrichtungen ablehnt: Dokumentieren Sie gegebenenfalls schriftlich die Gründe für eine Ablehnung und lassen Sie sich das Protokoll vom Kunden bestätigen.
68. Machen Sie auf Risiken aufmerksam, die durch die Konstruktion nicht beseitigt werden können.
69. Informieren Sie Ihre Vertragspartner, Händler und Kunden unverzüglich über verbesserte Produkte mit einem höheren Sicherheitsstandard. Bieten Sie bei wesentlichen Verbesserungen eine Nachrüstung an. Wenn Kunden nicht mehr aufgefunden werden können: Unternehmen Sie mindestens den Versuch, Kunden zu informieren, und bewahren Sie Unterlagen darüber auf (z. B. als unzustellbar zurückgeschickte Briefe, siehe Abschnitt "Interne Dokumentation").
70. Passen Sie Ihre Verkaufsbedingungen und Freizeichnungsklauseln an das US-Recht an. Stellen Sie sicher, dass Garantieaussagen und Gewährleistungseinschränkungen mit den gesetzlichen Regelungen⁸ übereinstimmen.
71. Achten Sie darauf, dass die Regelungen der Garantie oder der Gewährleistungseinschränkungen dem Kunden erläutert wurden (z. B. Einschränkungen hinsichtlich der Mangelfolgeschäden).
72. Bieten Sie Produktschulungen an, insbesondere im Hinblick auf die Sicherheit. Schulungen zur Sicherheit müssen die gefährdeten Personen erreichen.

⁷ Achtung: Im Einzelfall können diese Unterlagen auch belastend sein (Beschlagnahme, Discovery-Verfahren), im Allgemeinen sind sie aber nützlich. So kann ein internes Memo, in dem eine Sicherheitsfrage nachrangig behandelt wird, vor Gericht gegen Sie verwendet werden. Schaffen Sie daher z. B. mit Schulungen die nötige Sensibilität im Unternehmen dafür, wie schriftliche interne Kommunikation aussehen sollte, damit sie Ihr Unternehmen schützen hilft (siehe auch die Maßnahmen im Abschnitt 13 "Management").

⁸ z. B. Magnuson-Moss-Act, Uniform Commercial Code, Bestimmungen in einzelnen Staaten

73. Bei Verkauf von Produkten eines Originalherstellers: Prüfen Sie, ob dasselbe Maß an Sicherheit erreicht wurde, welches Sie von den Produkten fordern. Prüfen Sie, ob alle Maßnahmen befolgt wurden? Stellen Sie sicher, dass alle Freistellungsklauseln und Versicherungsdeckungen des Originalherstellers aufrecht erhalten wurden.

10 Werbung

74. Aussagen zur Sicherheit müssen der technischen Realisierung entsprechen.
75. Halten Sie Werbeunterlagen frei von Aussagen, die ein überzogenes Maß an Sicherheit suggerieren (z. B. „völlig gefahrlos“, „Idioten sicher“). Bezeichnungen zur Sicherheit (z. B. „unfallgeprüft“) müssen der tatsächlichen Produktsicherheit und den produktbegleitenden Dokumenten und Anleitungen entsprechen.
76. Achten Sie bei allen Darstellungen darauf, dass die Sicherheitsmaßnahmen befolgt werden (z. B. Techniker trägt bei der Produktvorführung oder im Image-Film eine Schutzbrille). Die Darstellung der Bedienung ohne Schutzbrille kann bereits einer Zusage gleichkommen.
77. Sprechen Sie gegebenenfalls Produktgefahren und die Voraussetzungen für die sichere Produktnutzung aktiv an, beispielsweise Anforderungen an das Personal.
78. Wenn Sie ein bezüglich der Sicherheit verbessertes Produkt bewerben: Bieten Sie nach Möglichkeit parallel Nachrüstung für bestehende Produkte an.
79. Bieten Sie zusätzliche Sicherheitseinrichtungen auch über die reguläre Preisliste an.

11 Produktbeobachtung und Nachverkaufsphase

80. Implementieren Sie ein System mit entsprechenden Aufgaben, Verantwortungen und Befugnissen, durch welches Kenntnisse von Gefahren und Fehlern erlangt werden.
81. Werten Sie Beschwerden, Fehlerhinweise, öffentliche Meldungen, Service- und Wartungsberichte und dergleichen unverzüglich aus. Führen Sie gegebenenfalls Tests durch, um die Berechtigung der Hinweise zu prüfen. Leiten Sie geeignete Maßnahmen zur Wiederherstellung der Sicherheit ein. Verfolgen und dokumentieren Sie Hinweise, Tests und Maßnahmen sorgfältig mit unterzeichneten Protokollen. Achten Sie darauf, dass interne Berichte sachlich, verständlich, belegbar und frei von Spekulationen sind.
82. Schaffen Sie ein geeignetes System für die Bereitstellung von Ersatz- und Verschleißteilen, insbesondere bei sicherheitsrelevanten Teilen. Der Anwender darf nicht z. B. durch zu lange Lieferzeiten verleitet werden, auf Sicherheitsvorkehrungen zu verzichten.

83. Stellen Sie sicher, dass Vertreter, Monteure, Service-Techniker und sonstige Personen, die in Ihrem Auftrag beim Kunden tätig sind, bei Kundenbesuchen prüfen, ob Warnhinweise noch vorhanden sind und die Sicherheitseinrichtungen unverändert wirksam sind. Falls nicht, machen Sie den Kunden schriftlich mit Einzelangaben auf die Mängel aufmerksam und bewahren Sie eine Kopie des Schriftwechsels auf.
84. Bieten Sie Produktverbesserungen mit Blick auf die Sicherheit aktiv Ihren Kunden an, beispielsweise Produkte, die in Bezug auf die Sicherheit und im Rahmen der technischen Weiterentwicklung verbessert sind, oder nachrüstbare Sicherheitseinrichtungen. Ihr Kunde sollte stets die Möglichkeit haben, sich für einen höheren Sicherheitsstandard zu entscheiden.

12 Vertragliche Gestaltung und Kommunikation mit dem US-Vertragspartner

85. Nutzen Sie die Möglichkeiten, die Übernahme von Risiken vertraglich zu regeln. Lassen Sie sich von einem spezialisierten Anwalt bei der Vertragsgestaltung beraten. Berücksichtigen Sie, dass Ihnen im Außenverhältnis zu eventuellen Produktgeschädigten das Handeln Ihres Vertragspartners in den USA zugerechnet wird. Überprüfen Sie daher regelmäßig das Verhalten Ihres Vertragspartners.
86. Verpflichten Sie Ihren Vertragspartner in den USA, Sie rechtzeitig und unaufgefordert über Änderungen gesetzlicher Rahmenbedingungen zu informieren.
87. Informieren Sie Ihren Vertragspartner über Produktverbesserungen, insbesondere im Hinblick auf die Sicherheit. Verpflichten Sie Ihren Vertragspartner in den USA, Informationen über Produktverbesserungen unverzüglich an Kunden weiterzugeben.
88. Prüfen Sie ggf. die Einbeziehung Ihrer Vertragspartner in die Produkthaftungsversicherung (Vendor's Endorsement).

13 Management

89. Sorgen Sie für ein unternehmensumfassendes Qualitätssystem.
90. Implementieren Sie ein geeignetes System, um auf „gefährliche Fehler“ angemessen und schnell zu reagieren (Rückrufmanagement, Management der Korrekturmaßnahmen).
91. Regeln Sie eindeutig die Verantwortung. Statten Sie die Verantwortlichen mit den nötigen Befugnissen aus. Stellen Sie sicher, dass die Abteilung für Qualitätskontrolle genug Unabhängigkeit und Autorität für „harte Entscheidungen“ hat.

92. Organisieren Sie die Zusammenarbeit und Informationsflüsse zwischen den Abteilungen wie Marketing, Verkauf, Konstruktion, Produktion, Technische Redaktion, Qualitätsmanagement und Anforderungsmanagement.
93. Stellen Sie sicher, dass das Ziel, nur sichere Produkte in den Markt zu bringen, Vorrang hat.⁹ Schaffen Sie ein klares Bewusstsein im Unternehmen, dass entgegenstehendes Verhalten, Mails, Notizen und Aufzeichnungen ein Risiko darstellen.
94. Schulen Sie alle Beteiligten und Verantwortlichen hinsichtlich dieser Ziele. Versehen Sie einen geeigneten Verantwortlichen mit den entsprechenden Befugnissen.
95. Implementieren Sie ein Risikomanagement, welches die Risiken für das Unternehmen ermittelt, bewertet, verringert und gegebenenfalls auslagert (Versicherungen, Verträge).
96. Bereiten Sie Ihr Unternehmen mit einem Anwalt Ihres Vertrauens auf einen möglichen US-Haftungsfall vor.¹⁰

14 Literaturverweise

www.osha.gov

David G. Owen: Products Liability in a Nut Shell, Thomson/West 2008, ISBN 978-0-314-17086-6

G. Wenglorz, P. S. Ryan: USA: „Die Katze in der Mikrowelle?“, Anmerkungen zum US-amerikanischen System der punitive damages, in: Recht der internationalen Wirtschaft (RIW), Heft 8/2003, 598–610

Patricia A. Robinson: Writing and Designing Manuals and Warnings, CRC Press, 4th ed., 2009

R.L.Goodden, Product Liability Prevention, ASQ, Milwaukee, 2000

⁹ Beispielsweise, dass die Einhaltung von Normen nur ein Mindestmaß an Sicherheit darstellt, welches gegebenenfalls überschritten werden muss.

¹⁰ „Preliminary Liability Prevention“, vgl. Goodden, a.a.O.; wir stellen gerne für Sie einen entsprechenden Kontakt her.