

Viele Unternehmen kennen diesen Moment: Die Qualitäts-Abteilung schlägt Alarm! Eins der Produkte weist einen erheblichen technischen Mangel auf und befindet sich schon tausendfach im Markt.

Als Inverkehrbringer sind Sie als Unternehmen aus produkthaftungsrechtlichen Gründen verpflichtet, unverzüglich zu handeln:

- ⚠️ Meldung bei „RAPEX - Rapid Alert System for Non-Food Products“
- ⚠️ Information an alle betroffenen Kunden
- ⚠️ Rückholung der mangelhaften Ware

Neben einer erheblichen finanziellen Belastung ist jedoch für viele Unternehmer eine Sache viel beängstigender: **der zu befürchtende Image-Verlust!**

Aus Angst vor einem zu hohen Image-Schaden tendieren Verantwortliche gerne bereits intern bei der Abstimmung mit der Qualitätsabteilung dazu, das Schadensbild herunterzuspielen. Abstrakte Wahrscheinlichkeitsrechnungen für einen möglichen Schaden beim Käufer dienen als Legitimation, das Problem unter den Teppich zu kehren.

Dabei ist genau das der falsche Weg! Sie spielen mit dem hart erkämpften Vertrauen Ihrer Kunden und verschlimmern Ihre Haftungs-Situation als Gesamtverantwortlicher.

Sehen Sie stattdessen die Situation als Chance, sich Ihren Kunden als verantwortungsbewussten Partner zu präsentieren.

Ihre Kunden sind sich dessen bewusst, dass Sie nicht absichtlich mangelhafte Produkte an sie verkauft haben. Abhängig von Ihrer Kernkompetenz wissen Ihre Kunden auch, dass es sich ggf. um Handelsware handelt, die Sie nicht mal selbst produziert haben.

Rückrufaktionen sind auch kein Hinweis darauf, dass Sie nur unzureichende Qualitätskontrollen vornehmen. Viele Fehlerbilder treten erst nach längerem Gebrauch auf und hätten von Ihnen gar nicht im Vorfeld entdeckt werden können.

Entscheidend für die Außenwirkung ist ein klares Informations-Schreiben an die Kunden, mit dem Sie

- ⚠️ deutlich das Fehlerbild sowie mögliche Folgen benennen,
- ⚠️ auf eine sofortige Gebrauchs-Einstellung und zeitnahe Rückgabe des Produktes verweisen und
- ⚠️ bei Gebrauchsgütern wenn möglich einen direkten Ersatzartikel anbieten.

Für die interne Abwicklung ist eine lückenlose und vollständige Dokumentation zwingend erforderlich, um bei möglichen Überprüfungen durch Aufsichtsbehörden oder späteren Schadensanmeldungen durch Kunden die Haftungsrisiken so weit wie möglich zu minimieren.

Haben Sie Ihren Prozess bei Rückrufaktionen noch nicht definiert?

✉️ Dann schreiben Sie mir gerne **direkt** und wir sprechen drüber! ✉️