

Rückrufe von Verbraucherprodukten

Fragen & Antworten für Unternehmen

Jänner 2020

**Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
Sektion III – Konsumentenpolitik, Abteilung III/2 – Produktsicherheit**

Was unterscheidet „Rückruf“ von „Rücknahme vom Markt“?

Bei einem Rückruf im engeren Sinne werden die EndverbraucherInnen aufgefordert, ein Produkt zur Prüfung, zur Reparatur, zum Austausch oder zur Vernichtung an ein Unternehmen (meist der Hersteller oder sein Vertreter) zu retournieren. Dabei ist es unerheblich, ob das Unternehmen von sich aus - „freiwillig“ - den Rückruf einleitet oder dieser behördlich angeordnet wird.

Im weiteren Sinne fällt unter den Begriff Rückruf zum Beispiel auch die Zusendung eines für den sicheren Gebrauch nötigen und selbst einzubauenden Ersatzteils, wobei die VerbraucherInnen zuvor gegebenenfalls aufgefordert wurden, das Unternehmen zu kontaktieren.

Die Rücknahme vom Markt bedeutet, dass ein Produkt aus den Vertriebskanälen zurückgeholt wird, also den VerbraucherInnen vom Handel nicht weiter angeboten werden kann.

Ein Rückruf umfasst folglich – sofern das Produkt noch vertrieben wird – auch die Rücknahme vom Markt.

Wann muss ein Rückruf eingeleitet werden?

Ein Rückruf ist dann erforderlich, wenn von einem Produkt Gefahren ausgehen, die mit anderen Mitteln nicht abgewendet werden können.

Die Entscheidung über die Notwendigkeit eines Rückrufes liegt in der Regel bei den Unternehmen. Falls erforderlich – zum Beispiel bei divergierender Risikoeinschätzung – können auch die Behörden einen Rückruf anordnen.

Ist ein Rückruf nur bei hohem Risiko erforderlich?

Nein, auch ein geringes Risiko kann einen Rückruf erforderlich machen. Dies gilt im Besonderen dann, wenn viele Personen potenziell betroffen sind.

Für eine standardisierte Risikobewertung, die allerdings Erfahrung voraussetzt, steht unter <https://ec.europa.eu/consumers/consumer-safety/rag/> auch ein Tool der Europäischen Kommission zur Verfügung.

Ist eine bestimmte Rücklaufquote zu erreichen?

Die Rücklaufquote – also der Anteil der retournierten Produkte im Verhältnis zu den ausgelieferten – sollte möglichst hoch sein. Bei Massenprodukten wird – in Abhängigkeit von Risikograd und Preis – die Rücklaufquote aber nie 100 Prozent erreichen, sie kann sogar sehr weit darunter liegen: nicht alle erfahren vom Rückruf, manche ignorieren das Risiko oder entsorgen das Produkt selbst, manche Produkte werden bereits nicht mehr in Verwendung stehen.

Als Faustregel gilt: je direkter der Kontakt zum Kunden/zur Kundin, je höher das Risiko, je teurer und je jünger das Produkt, desto höher die Rücklaufquote.

Maßgeblich ist jedenfalls die Kommunikation zu den Verbrauchern und Verbraucherinnen: können diese direkt, also mit einem persönlichen Anruf oder Schreiben bzw. Email, erreicht werden, wird die Rücklaufquote hoch sein. Dies ist zum Beispiel im Versandhandel auf Grund der verfügbaren Kundenadressen möglich.

Je höher die Rücklaufquote, desto geringer naturgemäß die Wahrscheinlichkeit eines Unfalls und damit auch die Gefahr von Schadenersatzansprüchen (Produkthaftung).

Können trotz eines Rückrufes Schadenersatzansprüche entstehen?

Ja, und zwar jedenfalls dann, wenn die betroffenen Personen (nachweislich) nicht über den Rückruf informiert waren.

Ist bei einem Rückruf Kostenersatz zu leisten?

Das Produktsicherheitsgesetz 2004 sieht keinen Kostenersatz für Rückrufe vor. Allerdings können Ansprüche zB aus gesetzlicher Gewährleistung oder aus freiwilligen Garantiezusagen entstehen.

Das Produktsicherheitsgesetz 2004 verlangt aber implizit, dass Rückrufe effizient durchgeführt werden: Kosten, die den Konsument und Konsumentinnen entstehen, werden den Erfolg des Rückrufes gefährden, sodass das rückrufende Unternehmen die Kosten eigentlich nicht überwälzen kann. Zudem sind kostenpflichtige Rückrufe für die Reputation eines Unternehmens äußerst schädlich.

Nur bei schon sehr lange in Gebrauch stehenden Produkten wird die Kostenfrage eventuell anders zu beurteilen sein.

Wie soll die Öffentlichkeit über einen Rückruf informiert werden?

Die betroffenen Personen sollten möglichst direkt informiert werden. Im Online/Versandhandel oder bei sonst wie registrierten Kunden/Kundinnen (zB bei KFZ) ist daher ein persönliches Anschreiben der geeignetste Weg.

Bei Rückrufen, die v.a. Stammkunden betreffen, ist ein – deutlich sichtbarer - Aushang im Verkaufslokal sinnvoll.

Bei spezialisierten Produkten sind Inserate in Fachmagazinen empfehlenswert.

Sollten die o.a. Wege nicht möglich sein, ist die Öffentlichkeit über die Massenmedien zu informieren – einerseits über Inserat, andererseits möglichst auch über redaktionelle Artikel, die höheren Aufmerksamkeitswert haben. Im Extremfall – bei unmittelbarer, massiver Gefahr für Leib und Leben – wird auch über Radio und TV zu informieren sein.

Unbedingt sollte auch eine Information auf der unternehmenseigenen Website geschaltet werden – in der aktiven Phase des Rückrufes möglichst prominent auf der Einstiegsseite, später ist eine Archivierung auf einer Sub-Seite ausreichend.

Zudem ist es sinnvoll, den Verein für Konsumenteninformation zu kontaktieren (Rubrik „Gefährliche Produkte“ in der Zeitschrift „Konsument“) (www.konsument.at).

Oft wird es nötig sein mehrere Informationskanäle zu nützen.

Welche Behörden sind zu informieren?

Das Produktsicherheitsgesetz verpflichtet rückrufende Unternehmen zur Information der zuständigen Behörden. Sofern keine speziellen Meldeverfahren bestehen, nimmt das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz jedenfalls Rückrufmeldungen für Non-Food-Produkte entgegen und leitet sie gegebenenfalls an die fachlich zuständige Behörde weiter. Zudem wird idR eine Veröffentlichung des Rückrufes im Produktsicherheitsportal der Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit veranlasst (www.ages.at).

Werden Rückrufe im RAPEX veröffentlicht?

An das Europäische Informationssystem für gefährliche Produkte (RAPEX) müssen vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz freiwillige Rückrufe nur dann gemeldet werden, wenn ein „ernstes Risiko“ vorliegt. Angeordnete Maßnahmen sind nicht nur bei ernstem, sondern auch schon bei niedrigerem Risiko zu melden. Die Meldungen werden von der Europäischen Kommission an die Behörden aller Mitgliedstaaten weitergeleitet und auch auf der Website der Kommission – mit verkürztem Inhalt – veröffentlicht (mehr als 2000 Meldungen pro Jahr).

Zudem kann bei freiwilligen Maßnahmen auch bei „nicht ernstem“ Risiko – zB dann, wenn viele europäische Staaten betroffen sind oder es sich um ein neuartiges Risiko handelt oder evt. auch auf Wunsch des rückrufenden Unternehmens - eine RAPEX-Meldung „Zur Information“ abgesetzt werden; diese wird wie jede andere RAPEX-Meldung von der Europäischen Kommission den nationalen Behörden zur Kenntnis gebracht. Eine Veröffentlichung durch die Europäische Kommission ist auch hier vorgesehen, kann aber in begründeten Einzelfällen unterbleiben.

Welchen Inhalt muss eine Behördenmeldung haben?

Produkt - Vertriebskanäle - Risiko - Maßnahme:

- (1) das Produkt muss eindeutig identifizierbar sein: Marke, Type, Chargennummer, Strichcode etc, insbesondere Fotos; zudem Angabe der betroffenen Stückzahl
- (2) die Vertriebswege (gewerbliche Abnehmer im In und Ausland) müssen - soweit verfügbar - bekanntgegeben werden
- (3) das Risiko (einschließlich etwaiger Unfälle) ist exakt zu beschreiben und
- (4) die getroffenen bzw. beabsichtigten Maßnahmen sind darzustellen.
- (5) ergänzende Unterlagen (zB Prüfberichte) sind beizulegen.

Die Meldung kann schriftlich per Post oder Email erfolgen; englischsprachige Meldungen werden akzeptiert; telefonischer Vorkontakt ist möglich.

Für international tätige Unternehmen bietet sich auch die „Business Application“ der Europäischen Kommission für eine Meldung an (dennoch unbedingt die nationale Behörde davon verständigen!).

Adressen & Links:

Produktsicherheitsbehörde:

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
Sektion III – Konsumentenpolitik, Abteilung III/2 – Produktsicherheit
Stubenring 1, 1010 Wien
Tel: +43 1 711 00 – 862511, 862512, 862519, 862510 Fax: +43 1 718 94 70 2182
Email: produktsicherheit@sozialministerium.at
Internet: www.produktsicherheit.gv.at

Informationsmaterial:

Sozialministerium:

www.sozialministerium.at

www.konsumentenfragen.at

Rückrufportal der Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit

www.ages.at

Unternehmensserviceportal:

www.usp.gv.at

Europäische Kommission – Allgemeine Produktsicherheit:

http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/product_safety_legislation/general_product_safety_directive/index_en.htm

Europäische Kommission - RAPEX:

http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts

Product Safety Business Alert Gateway

<https://webgate.ec.europa.eu/gpsd/>

Produktsicherheitsgesetz 2004, BGBl. I Nr. 16/2005 idgF

www.ris.bka.gv.at

Richtlinie über die allgemeine Produktsicherheit 2001/95/EG

<http://eur-lex.europa.eu/>