



KNOW**NOW**
TOOLS FOR BUSINESS SUCCESS

Checkliste Haftungsschutz

UseNOW - TeachNOW - LearnNOW - FindNOW

- Sofort nutzbar: Auswählen - Anpassen - Anwenden
- In der Praxis erprobt und bewährt
- Im Tagesgeschäft sofort anwendbare Hilfsmittel
- Aktuell durch regelmäßige Updates

Deliktische Haftung nach § 823 Abs. I BGB

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Sind die jeweiligen Voraussetzungen einer gesetzlichen Haftungsnorm erfüllt, stehen einem Geschädigten gegenüber dem Schadensverursacher Schadensersatzansprüche zu. Will sich ein Unternehmen gegen rechtliche Risiken absichern, so ist die Kenntnis der Folgen von mangelhaften Produkten oder Leistungen einer der wesentlichsten Faktoren.

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Das Problem ist, dass die Haftung für Schäden aus dem Bereich des Deliktischen Gesetzbuch (BGB) § 823 Abs. I fordert der Gesetzgeber:

„Wer vorsätzlich oder fahrlässig das Leben, den Körper, die Gesundheit, die Freiheit, das Eigentum oder ein sonstiges Recht eines anderen widerrechtlich verletzt, ist dem anderen zum Ersatze des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.“

www.know-now.de/join

Dieser Paragraph soll jedermann vor rechtswidrigen Beeinträchtigungen durch andere schützen, unabhängig davon, ob zwischen dem Geschädigten und dem Schadensverursacher eine vertragliche Beziehung besteht oder nicht.

Was bedeutet dies nun für Sie als Unternehmer?

Nach §823 Abs. I BGB haftet jeder, der

- schuldhaft, d.h. vorsätzlich oder fahrlässig,
- eine ihm obliegende Pflicht verletzt,
- „dadurch“
- ein fremdes, durch §823 Abs. I geschütztes Rechtsgut beeinträchtigt und
- deshalb
- bei dem Betroffenen einen Schaden hervorgeufen hat.

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

„Jeder“ kann sein:

- der Endhersteller
- der Zulieferant des Endherstellers
- der Hersteller, Händler, Importeur
- der Reparatur- oder sonstige Service- bzw. Dienstleistungsbetrieb
- der Produkthenutzer (sowohl der gewerbliche als auch der nichtgewerbliche), der durch mangelhafte Handhabung des Produkts einen Schaden Dritter verursacht
- der Mitarbeiter von Hersteller-, Händler- und Produkthenutzer-Unternehmen.

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
Registrieren und downloaden!

Voraussetzung ist ein Verschulden des Verantwortlichen durch eine Verletzung seiner Sorgfaltspflichten.

Zu berücksichtigen ist, dass die Konsequenzen dieser Haftung nicht nur auf die „Juristische Person“, d.h. auf das Unternehmen begrenzt sind, sondern gleichermaßen für die natürlichen Personen (Geschäftsführer, also die oben genannten verantwortlichen Führungskräfte und Mitarbeiter greift.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Überprüfen Sie, inwieweit die nachfolgenden Pflichtenkreise für Ihr Unternehmen zutreffen. Eine Haftungsvermeidung bedingt deren consequente Erfüllung.

www.know-now.de/join

(2) Fabrikationspflicht

(3) Beteiligten- und Zuliefererpflicht

(4) Instruktionspflicht

(5) Produktbeobachtungspflicht

(6) Betriebsorganisationspflicht

(7) Personalpflicht

Hier lohnt ein Blick in die DIN EN ISO 9001:2015 um zur Haftungsvermeidung die richtigen Vorgaben zu treffen:

Überprüfen Sie, ob die zur Umsetzung der Anforderungen der oben genannten Normkapitel der DIN EN ISO 9001:2015 getroffenen Festlegungen in Ihrem Qualitätsmanagementsystem hinreichende Regelungen enthalten, die in Ihrem Unternehmen die Umsetzung der unternehmerischen Sorgfaltspflichten nachhaltig sicherstellen.

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

So bietet Ihnen Ihr Qualitätsmanagement realen Nutzen im Rahmen eines Risikomanagements und damit dem Unternehmen einen echten Mehrwert.

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Bedenken Sie jedoch:

Registrieren und downloaden!

Auch durch das wirkungsvollste Qualitätsmanagement können Sie eine Haftung nie abschließen. Der nachfolgende Check ist dazu nur ein Überblick verschaffen und Beispiele darstellen, mit welchen Maßnahmen, Techniken oder Methoden die Pflichtenkreise in der Praxis erfüllt werden können.

Pflichtenkreise des Unternehmens	Korrespondierende Normkapitel der DIN EN ISO 9001:2015
<p>Ihr Vorteil als Know-NOW User:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links • Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos • Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme <p>Kostenlos und unverbindlich registrieren unter www.know-now.de/join</p>	<p>8.1 Betriebliche Planung und Steuerung</p> <p>7.1.6 Wissen der Organisation</p> <p>8.2 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen</p> <p>7.1.2 Personen</p> <p>7.1.3 Infrastruktur</p> <p>7.1.4 Prozessumgebung</p> <p>7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung</p> <p>8.3 Produktion und Dienstleistungserbringung</p> <p>9.1.3 Analyse und Bewertung</p> <p>8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen</p>
Zuliefererpflicht	
Instruktionspflicht	8.2.1 a) Kommunikation mit den Kunden (Bereitstellung von Informationen über Produkte und Dienstleistungen)
Produktbeobachtungspflicht	8.2.1 c) Kommunikation mit den Kunden (Erhalt von Rückmeldungen durch Kunden zu Produkten und Dienstleistungen, einschließlich Kundenreklamationen)
	8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung
	8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse
	9.1.3 Analyse und Bewertung
Betriebsorganisationspflicht	4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse
	5.5 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation
Personalpflicht	7.2 Kompetenz
	7.3 Bewusstsein

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren **Tool-Online-Shop**:
Registrieren und downloaden!

Strategien zur Vermeidung von Planungsfehlern

Bereiche, Prozesse: Entwicklung + Qualitätssicherung

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Erstellung von eindeutigen Arbeits- und Prüfanweisungen.
- Bereitstellung und Nutzung von Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

- Implementierung eines Wissensmanagements zur Planung nach dem neusten Stand der Technik.
- Vorbeugende und regelmäßige Durchführung von Prozessaudits.
- Änderungsmanagement implementieren, um geplante und unbeabsichtigte Änderungen zu überwachen.

Strategien zur Vermeidung von Konstruktionsfehlern

Bereiche, Prozesse: Entwicklung + Qualitätssicherung

- Test des Produkts unter Bedingungen, die einer realistischen Verbrauchersituation entsprechen.
- Berücksichtigung des möglichen unterschiedlichen Gebrauchs der Produkte durch den Verbraucher und der unterschiedlichen körperlichen und geistigen Fähigkeiten der Verbraucher.
- Möglichkeit naheliegender Fehlanwendung des Produkts durch die Verbraucher einkalkulieren.
- Einplanung von Zeit für die Vermeidung von sicherheitsrelevanten Teilen bei Konstruktionsänderungen.
- Zeit für Grundriss und Prototypen vor Markteinführung einplanen.
- Berücksichtigung, dass Änderungen kleiner Details des Produkts oft Auswirkungen auf das Verhalten des Gesamtproduktes haben können.
- Testen/Überprüfen eines Produktes mit einem realistischen Produkt zur Vermeidung der leichtfertigen Enternung bzw. des Verlustes.
- Elektrische Sicherheitsvorkehrungen dürfen nicht einfach überbrückbar sein (z.B. durch einen Schalter, einen Sicherungsautomaten, eine Sicherung, wenn möglich sein).
- Auswertung von Informationen der Händler und Benutzer bei Verbesserung des Sicherheitsstandards der Produkte sowie Anbieten von Nachrüstungen bei einschneidenden Verbesserungen.
- Beachtung des aktuellen Standes der Forschung und der Technik.

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?
... nutzen Sie unseren **Tool-Online-Shop**.
Registrieren und downloaden!

Strategien zur Vermeidung von Fabrikationsfehlern

Bereiche, Prozesse: Produktion + Qualitätssicherung

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Bereitstellung von Arbeits- und Prüfanweisungen sowie Spezifikationen und Schulung des Personals in den entsprechenden Bereichen.
 - Durchführung von Qualitätssicherungsmaßnahmen zur Überwachung und Messung.
 - Eindeutige Kennzeichnung des Produktstatus (gespart, in Arbeit, freigegeben, ...)
 - Validierung der Prozesse, falls die Qualität der fertigen Produkte und Dienstleistungen nicht gemessen werden kann.
- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
 - Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
 - Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

- Durchführung ausreichender Eignungs- und Belastungstests, ggf. auch durch externe Dienstleister und ÜN-Verträge.
- Maßnahmen zur Vermeidung chronisch menschlicher Fehler planen.
- Notfallprogramme für Dringlichkeitsfälle.
- Keine Entlohnung der Herstellung sicherheitsrelevanter Teile nach Akkordsätzen.
- Sicherstellung der Rückverfolgbarkeit auf die verwendete Charge, Maschine, Prüfmittel und das eingesetzte Personal.
- Wahl einer Verpackung, durch die die Ware vor sicherheitsgefährdenden Schäden geschützt ist.
- Reduzierung von Produktfehlern durch nachhaltige Beseitigung der Fehlerursachen.
- Nutzung fähiger Einrichtungen durch Wartung, Instandhaltung.
- Überwachung von Prüfmitteln (Kalibrierung regelmäßig oder vor der Nutzung).

Strategien zur Vermeidung von lieferantenbezogenen Fehlern

Bereiche, Prozesse: Einkauf, Arbeitsvorbereitung + Qualitätssicherung

- Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?
- Auswahl qualifizierter Lieferanten und Überwachung anhand festgelegter Kriterien.
 - Eindeutige Übertragung und Abstimmung von Befugnissen mit den Lieferanten, z.B. Vertreterüberlassung, Dienstvertrag, Werkvertrag, ...).
 - Abschluss von Qualitätssicherungsvereinbarungen (QSV).
 - Klare, verbindliche Grundsätze auch für Zulieferer hinsichtlich der Qualitätssicherungsmaßnahmen.

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
Registrieren und downloaden!

- Sicherstellung der Kompetenz des Personals der eingesetzten Lieferanten.
- Vermeidung eigenmächtigen Materialwechsels seitens des Einkaufs oder der Fertigung ohne Freigabe nach technischer Überprüfung.
- Sich gegenseitig überprüfende Lieferanten (2nd Part/ Audits).
- Festlegungen zum Eingreifen in Krisensituationen mit dem Lieferanten treffen.
- Festlegungen treffen wie und wann mit dem Lieferanten kommuniziert werden muss, damit alle nötigen Informationen vorliegen.
- Einstufung der Lieferanten in A/B/C-Lieferanten.

Strategien zur Vermeidung von Instruktionsfehlern

Bereiche, Prozesse: Marketing, Werbung
Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Bereiche, Prozesse: Kundendienst, Produktmanagement, Vertrieb

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

- Sorgfältige Formulierung, Aufnahme von Warnungen.
- Einbindung aller relevanten Bereiche in die Erstellung.
- Verwendung von Bildern, Piktogrammen in klaren und allgemein verständlichen Sprache.
- Auf Aktualität achten. Einbeziehung der Landessprache des Benutzers, Verbindung

- mit allgemein verständlichen Symbolen.
- Anpassung an den Benutzerkreis.
- Voranstellen einer Inhaltsangabe.
- Bei Verwendung von Piktogrammen eine einwandfreie Identifikation der Einzelteile ggf. durch farbige Hervorhebung sicherstellen.
- Warnhinweise besonders hervorheben.
- Gleiche Lebensdauer von Warnhinweis und Produkt.
- Bei Übersetzungen professionell arbeiten.

Strategien zur Vermeidung von Produktbeobachtungsfehlern

Bereiche, Prozesse: Kundendienst, Produktmanagement, Vertrieb

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**
informieren?

... nutzen Sie unseren **Tool-Online-Shop:**

Registrieren und downloaden!

- Indizien für Defekte auswerten: Auffallend hoher Ersatzteileumsatz etc.
- Reklamationsfälle auswerten, Berichtswesen des Kundendienstes organisieren.
- Falls Produkt mit anderen Produkten häufig in Berührung kommt: An Gefahren bei der Verbindung beider Produkte denken.
- Produkttests vor und während der Serie sowie nach Auslauf der Serie, solange noch auf dem Markt vorhanden.
- Notwendige Rückrufaktionen sollten nicht aus Kostengründen unterlassen werden!
- Kunden-Serviceprozesse, Kundendatenmanagement, Beschwerdemanagement, Rückrufmanagement (Kundenbindung und Kundenzufriedenheit der Produkte), Produktdatenerfassung- und Analyse.
- Verträglichkeitstests des Produkts mit Materialien und anderen Produkten, mit denen es in Berührung kommt.

Strategien zur Vermeidung von Fehlern der Betriebsorganisationspflicht

Bereiche, Prozesse: Oberste Leitung, Qualitätsmanagement, Personalmanagement

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

- Eindeutige Delegation der Verantwortung auf das entsprechende Personal durch Definition von Kompetenzen.
- Bereitstellung der zur Erledigung der Aufgaben erforderlichen Befugnisse.
- Regelmäßige Kontrolle der Erledigung der Aufgaben durch die Führungskräfte.
- Überwachung des Verhaltens des Personals (1st Party Audits).
- Regeln zum Verhalten in Not- und Krisensituationen.
- Sicherstellung von Sofort- und Korrekturmaßnahmen, falls gegen Pflichtenkreise verstoßen wurde.
- Strukturen der internen und externen Regel-Kommunikation schaffen (wer kommuniziert mit wem wie wann und worüber).
- Regelmäßige Ermittlung von Risiken und Chancen und Definition von Maßnahmen.
- Durchführung einer Überprüfung der gesamten Festlegungen durch das Management und Einleitung von Maßnahmen im Bedarfsfall.
- Sicherstellung der Führung der erforderlichen Aufzeichnungen (Ermittlung und Erfüllung der Aufbewahrungspflichten).
- Implementierung eines stetigen Verbesserungsprozesses.

Strategien zur Vermeidung von Fehlern der Personalpflicht

Bereiche, Prozesse: Oberste Leitung, Personalmanagement

- Implementierung eines Personalauswahlprozesses.
- Einweisung und Schulung von „qualitätsrelevantem“ Personal.
- Implementierung eines Bewertungsprozesses des Personals (360 Grad).
- Durchführung entsprechender disziplinarischer Maßnahmen, falls Personal wiederholt gegen eine Pflicht verstößt (Abmahnung).
- Unterstützung des Qualitätsbewusstseins des Personals durch Einbeziehung der Beschäftigten.
- Implementierung von Qualitätszirkeln.
- Vereinbarung und Kommunikation von Zielsetzungen.
- Bereitstellung von Informationen zu Qualitätsproblemen.

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2010 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Aktivieren Sie in der Leiste „Start“, Gruppe „Absatz“ das Symbol „Alle anzeigen“. Alternativ können Sie in der Leiste „Datei“ auf „Optionen“ klicken, im sich öffnenden Fenster „Anzeige“ auswählen und das Häkchen bei „alle Formatierungszeichen anzeigen“ setzen.
2. Löschen Sie nun zuerst das Textfeld mit dem Titel und danach die Grafik, indem Sie diese Objekte jeweils markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Danach löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel (oben), indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Mittels „Doppelklick“ auf die Kopf- oder Fußzeile können Sie diese nun öffnen und die Texte und deren Formatierungen entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
5. Löschen Sie das Kopfzeilen-Logo wie vorher, indem Sie dieses markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Ein neues Logo fügen Sie ein, indem Sie in der Leiste „Einfügen“, Gruppe „Illustrationen“ auf das Icon „Grafik“ klicken und Ihre Datei auswählen.
7. Diese Hinweisseite entfernen Sie, indem Sie (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
8. Das Dokument ist im Kompatibilitätsmodus (*.doc) zu vorherigen Office-Versionen gespeichert. In der Leiste „Datei“, können Sie das Dokument durch Betätigen der Schaltfläche „Konvertieren“ in das aktuelle Format *.docx umspeichern.

Nutzungsbedingungen von Fachinformationen:

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.