

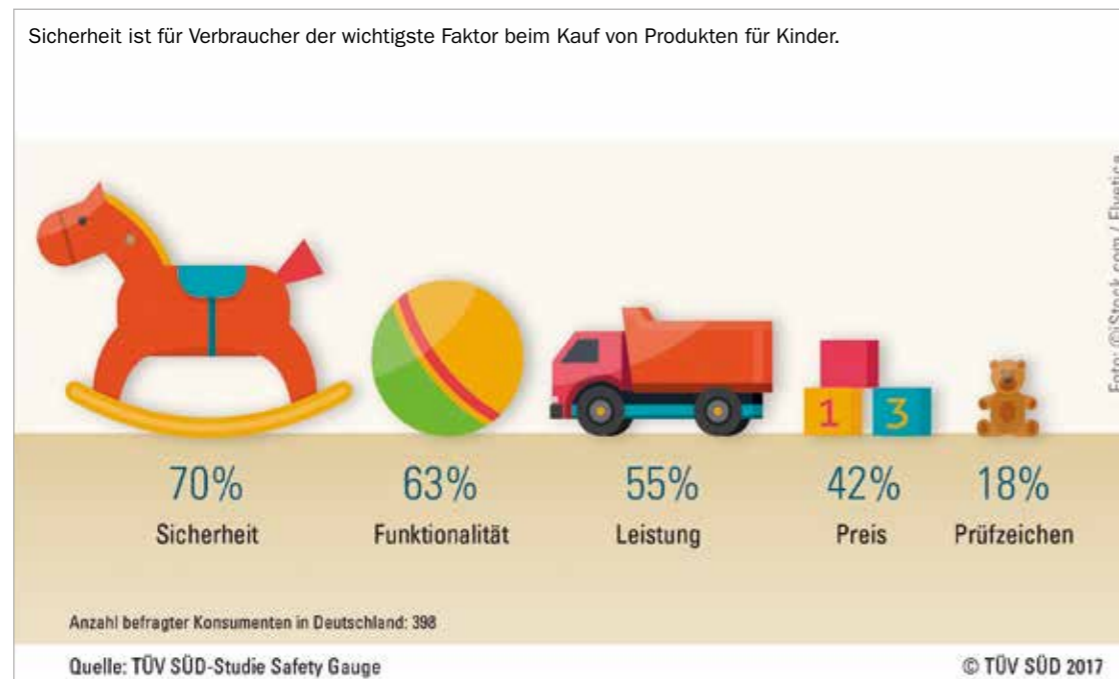
Sicherheit wichtiger als Preis

Warum es sich lohnt, in Qualität zu investieren

Made in Germany ist sozusagen ein Gütesiegel, das weltweit höchste Qualität symbolisiert. Das liegt nicht zuletzt daran, dass Produkte und Waren aus Deutschland (meistens) sicher sind. Kunden betrachten die Produktsicherheit als Plus und sind sogar bereit, dafür etwas mehr zu bezahlen.

VON ANDREA PRZYKLENK

Die Ergebnisse der Studie „Safety Gauge 2016“ des TÜV Süd belegen dies: Immerhin 71 Prozent der deutschen Verbraucher sind bereit, einen höheren Preis zu bezahlen, wenn sie dafür eine bessere Qualität beziehungsweise ein höheres Sicherheitsniveau erwarten können. Für 55 Prozent der befragten deutschen Verbraucher ist übrigens beim Kauf vor allem die Herkunft des Produkts ein Anhaltspunkt für die Sicherheit. 50 Prozent betrachten Prüfzeichen als weiteres Kriterium für die Bewertung der Produktsicherheit. Bei der



weltweit durchgeführten repräsentativen Studie zur Produktsicherheit hat sich außerdem gezeigt, dass 60 Prozent der Verbraucher Produktsicherheit „sehr wichtig“ ist. In Deutschland gebe es ein sehr hohes Sicherheitsniveau, betont Dr. Jens Butenandt, Geschäftsführer der TÜV Süd Product Service GmbH: „In deutschen Unternehmen werden mehr Maßnahmen für Produktsicherheit ergriffen als in den befragten Unternehmen aus anderen Ländern. Die am häufigsten umgesetzten Maßnahmen sind in 82 Prozent der Unternehmen In-house Testing und in 71 Prozent spezifische Trainings

von Mitarbeitern.“ 53 Prozent der Unternehmen setzten außerdem auf unabhängige Prüfunternehmen, um Produktsicherheit zu gewährleisten.

Verbraucher erwarten viel

Die Studie zeigt aber auch, dass Verbraucher immer sensibler gegenüber Sicherheitsmängeln werden. Zwei von drei Befragten weltweit gaben an, in den letzten fünf Jahren auf Sicherheitsmängel gestoßen zu sein. Dabei liegen allergische Reaktionen an erster Stelle, gefolgt von Schnittverletzungen aufgrund einer scharfen Kante am Produkt und Verletzungen als Folge des Produktdesigns. Immerhin zwölf Prozent bekamen einen Stromschlag.

Die Produktsicherheit hat auch durch das Internet und soziale Netzwerke eine neue Dimension erhalten. Tauchen im Internet erst einmal Fotos von defekten Geräten auf, ist der Skandal so gut wie sicher. Vertuschen lässt sich da nichts mehr. Verbraucher und Behörden reagieren sehr sensibel auf gravierende Sicherheitsmängel, zumal wenn Menschen verletzt werden können oder die allgemeine Sicherheit gefährdet scheint. Man denke nur an die überhitzten Akkus des Samsung-Smartphones Galaxy 7. Fotos brennender Smartphones gingen innerhalb kürzester Zeit um die Welt. Das Smartphone durfte nicht einmal mehr an Bord von Flugzeugen mitgenommen werden. Samsung musste Millionen von Smartphones zurückrufen, erlitt einen gravierenden Imageverlust und Konkurrent Apple konnte sich ins Fäustchen lachen.

Komplexität beherrschen

Für die meisten Unternehmen stehen Qualität und Sicherheit ihrer Produkte außer Frage. Sie tun viel dafür, auch wenn sie mitunter unter der Flut der Richtlinien und Normen stöhnen. Je kleiner das Unternehmen, desto schwieriger wird es, ständig up-to-date zu bleiben und alle Sicherheitsvorgaben zu erfüllen. Kunden und Behörden erwarten Risikoanalysen, Tests und zusätzliche Prüfsiegel unabhängiger Prüforganisationen. Größere Unternehmen beschäftigen CE-Koordinatoren, deren Stäbe sich um nichts anderes als die Produktsicherheit kümmern. Dabei ist es wichtig, dass zum einen Funktion und Sicherheit der Produkte im Einklang sind und zum anderen die Sicherheit bereits in den Konstruktionsprozess eines Produkts integriert wird. Prof. Dirk Bank vom Institut für Fahrzeugsystemtechnik an der Hochschule Ulm spricht hier von „funktionaler Sicherheit“ oder von „inhärent sicherer Konstruktion“. Das heißt nichts anderes als dass Unternehmen sauber definierte Entwicklungsprozesse brauchen, unterstützt durch eine modellbasierte Systementwicklung. Immer mehr Produkte sind Teil komplexer Systeme, in denen Mechanik, Elektrik, Elektronik, Pneumatik, Hydraulik und Software zusammenspielen. Der Hersteller muss wissen, wie sich die

einzelnen Komponenten des Systems beeinflussen können. Wenn zum Beispiel die Software einer Maschine die Mechanik falsch steuert, kann das erhebliche Auswirkungen auf die Sicherheit haben.

Mehr Augen – mehr Sicherheit

Unternehmen müssen das Thema Sicherheit jedoch nicht alleine bewältigen. Externe Unterstützung gibt es in verschiedener Form. Zum einen gibt es Prüforganisationen wie Dekra, TÜV und andere private Labore, die Produkte auf Sicherheit prüfen und testen, zum anderen gibt es Beratungsunternehmen, die sich auf die Begleitung von Unternehmen in Fragen der Produktsicherheit spezialisiert haben. Es gibt spezielle Weiterbildungsangebote privater Institute und auch der Industrie- und Handelskammern. Letztere bieten übrigens ein kostenloses Tool zur Überprüfung der Aktualität harmonisierter Normen im Bereich CE-Kennzeichnung an. Vielerorts werden neue Konzepte entwickelt, damit auch kleinere Unternehmen von der Fülle der Vorschriften, Normen und Richtlinien nicht überrollt werden. Prof. Bank zum Beispiel hat die Einrichtung eines Instituts zur „Entwicklung von Methoden zur Risikobeherrschung“ vorgeschlagen. An der DHBW Ravensburg stellt das Institut für Weiterbildung, Wissens- und Technologietransfer Unternehmen in der belegungsfreien Zeit seine Labore auf dem Campus in Friedrichshafen für Tests zur Verfügung. Kompetenz- oder Branchennetzwerke bieten ebenfalls Möglichkeiten der Zusammenarbeit im Bereich Sicherheit.

Vorbereitung für den Ernstfall

Unternehmen sollten immer in Betracht ziehen, dass auch sie einmal einen Rückruf starten müssen. Für diesen Fall muss es einen Plan geben. Sobald Hinweise auf ein Sicherheitsrisiko eingehen, sollte die Gefahr identifiziert und bewertet werden. Bei mittlerem oder hohem Risiko sind laut Leitfadens der EU-Kommission zeitnahe Maßnahmen erforderlich. Behörden, Händler und Verbraucher müssen informiert werden. Im Unternehmen muss klar sein, wer was macht. Am besten, es wird vorsorglich ein Rückruf-Team gebildet. Ablaufpläne, Telefonnummern, Formulare und Dokumente, die möglicherweise notwendig sind, sollten im Voraus recherchiert, erstellt und bereitgehalten werden. Der Erfolg der Maßnahmen, zum Beispiel eines Rückrufs, muss überwacht werden. Schließlich geht es darum, das Produkt so zu verändern, dass es kein Sicherheitsrisiko mehr gibt. Hersteller sollten auf eine eindeutige Kennzeichnung ihrer Produkte schon im Rahmen der Produktentwicklung achten. Das erleichtert die Identifizierung betroffener Produkte zum Beispiel über das ERP-System. Experten empfehlen, dass sich das Rückruf-Team regelmäßig zusammensetzt und mögliche Szenarien, Pflichten und Zuständigkeiten diskutiert. ■