

Bedienungsanleitungen

- Leitfaden zur Erstellung -

Inhalt

1. Forderung von Rechtsnormen
2. Produkthaftung und Betriebsanleitungen
3. Inhalte der Betriebsanleitungen
4. Gliederung der Betriebsanleitungen
5. Gestaltung der Betriebsanleitungen
6. Gefahrenanalyse des Produktes

Anhang

- Flussdiagramm „Gefahrenanalyse/Risikobewertung“
- Übersichtsdiagramm “Einbindung der Bedienungsanleitung in die CE-Kennzeichnung von Produkten
- Literatur zum Thema

1. Forderung von Rechtsnormen

Nach deutschem Recht haftet der Hersteller gemäß § 823 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) für eine umfassende Information der Benutzer über alle mit dem Produkt verbundenen Risiken und Gefahren. Er hat für eine vollständige und verständliche Anleitung des Benutzers zur sachgemäßen und gefahrlosen Inbetriebnahme, Verwendung und Handhabung der Produkte zu sorgen.

Ebenso ist das neue Geräte- und Produktsicherheitsgesetz GPSG (§4 Inverkehrbringen und Ausstellen) hinsichtlich der Bedienungsanleitung zu beachten. Benutzerinformationen (Betriebs/Bedienungsanleitungen) müssen nach der deutschen Rechtsprechung folgende Mindestanforderungen erfüllen:

a) Eindeutige, verständliche und vollständige Aussage

- zum bestimmungsgemäßen Gebrauch,
- zu dessen Grenzen und
- zu sonstigen zusätzlichen Bedingungen, wie z.B. Grenzen der technischen Anwendungen, Qualifikationen der Benutzer, Benutzergewohnheiten und der sprachlichen Verständigung.

b) Hinweise zu und Warnungen vor

- bestimmungswidrigen Gebrauch oder
- mit Gefahren verbundenem Gebrauch
- vorhersehbarem Mißbrauch
- mit verständlicher Begründung und unter Hinweis auf das sich dabei oder daraus ergebende zusätzliche Risiko für Benutzer oder Dritte.

c) Hinweise und Anleitungen zur

- Instandhaltung,
- Pflege, Wartung,
- Inspektion, Instandsetzung und Reparatur.

Dies bedeutet:

1. Haftung nicht nur für Schäden durch technisch bedingte Fehler.
2. Unklare, lückenhafte oder unvollständige Benutzerinformationen sind Produktfehler.
3. Technisch nicht haltbare, übertriebene Aussagen der Darbietung oder das Verschweigen von Gefahren oder vorhersehbaren gefährlichen Nutzungen lösen eine Haftung aus.

2. Bedienungsanleitung und Produkthaftung

Definition Produkthaftung

Unter Produkthaftung versteht man die Haftung des Herstellers bzw. Händlers für Folgeschäden aus der Benutzung seiner Produkte und zwar für Personen- und Sachschäden grundsätzlich außerhalb der Fehlerhaftigkeit des Produktes, die der bestimmungsgemäße Verbraucher oder sonstige Personen in Folge eines Fehlers

des Erzeugnisses erleiden. Produkthaftung steht in Abgrenzung zur vertraglichen Gewährleistung, bei der es um das Entstehen des Herstellers bzw. Händlers für die Fehlerfreiheit des Produktes geht. Bei der Produkthaftung steht das Entstehen des Herstellers bzw. Händlers für Gefahren für Person und Eigentum in Folge fehlender Sicherheit des Produktes im Mittelpunkt. Geregelt ist die Produkthaftung im Produkthaftungsgesetz (Gefährdungshaftung) und im Deliktsrecht (Verschuldenshaftung).

Wann ist ein Produkt fehlerhaft?

Von zentraler Bedeutung ist im Produkthaftungsgesetz ProdHaftG die erweiterte Definition des Produktfehlers:

§ 3 FEHLER

(1) Ein Produkt hat einen Fehler, wenn es nicht die Sicherheit bietet, die unter Berücksichtigung aller Umstände, insbesondere

- a. seiner Darbietung,
- b. des Gebrauchs, mit dem billigerweise gerechnet werden kann,
- c. des Zeitpunkts, in dem es in den Verkehr gebracht wurde, berechtigterweise erwartet werden kann.

Wann ein Produkt fehlerhaft ist, wird nicht definiert. Jedoch hat die Rechtsprechung folgende Fehlerkategorien entwickelt:

- Entwicklungsfehler
- Konstruktionsfehler
- Fabrikationsfehler
- Instruktionsfehler
- Produkt-Beobachtungsfehler

Ein **Instruktionsfehler** liegt vor, wenn eine **Betriebsanleitung Mängel** aufweist. Bei Personen- oder Sachschaden aufgrund einer solchen fehlerhaften Bedienungs-/Betriebsanleitung, haftet der Hersteller - unabhängig davon, ob er bei der Erstellung der Betriebsanleitung schuldhaft gehandelt hat oder nicht. Umgekehrt kann sich ein Hersteller entlasten, wenn er auf entsprechende Restgefahren hinweist.

Konsequenzen für die Bedienungsanleitung

Die Bedienungsanleitung ist Bestandteil des Produktes. Sie bedarf deshalb derselben Aufmerksamkeit und Qualitätskriterien wie das Produkt selbst. Damit wird sie ein besonders wichtiges Instrument zum Erfüllen der Instruktionsverantwortung. Nur eine inhaltlich korrekte und vollständige Bedienungsanleitung erlaubt einen Entlastungsbeweis und ist damit rechtlich relevant.

Sicherheitshinweise

Sicherheitshinweise sind für die Erstellung der Betriebs- und Bedienungsanleitungen von besonderer Bedeutung. Sie sollen den Benutzer des Produktes vor Gefahren warnen. Fehlen diese oder sind sie unvollständig oder fehlerhaft, ist das Produkt insgesamt fehlerhaft - auch wenn es keine technischen Mängel aufweist.

3. Inhalte der Bedienungsanleitungen

Neben der Anleitung zum bestimmungsgemäßen Gebrauch sind in der Bedienungsanleitung mindestens erforderlich:

- Eindeutige, verständliche und vollständige Beschreibung der Grenzen der technischen Anwendungen bei unterschiedlicher Nutzung der Produkte.
- Eindeutige und vollständige Beschreibung der notwendigen Qualifikation der Benutzer.
- Auswertbare Aussagen über die Grenzen des bestimmungsgemäßen Gebrauchs.
- Beschreibung der durch voraussehbaren bestimmungswidrigen Gebrauch ausgelösten Gefahren und Risiken und deren mögliche Folgen für Benutzer und Dritte.
- Produktspezifische und anwendungsbezogene Angaben zur Inbetriebnahme, Instandhaltung und Entsorgung.
- Warnung vor bestimmungswidrigem oder gefährlichem Fehlgebrauch mit Angabe von Verfahren, Mitteln und Werkzeugen, mit denen dieser Fehlgebrauch oder die dadurch ausgelösten Gefahren und Risiken sicher zu verhindern sind.

Folgende aufgeführten Aussagen und Einschränkungen der Anwendung sollten vollständig und eindeutig in der vertragsvorbereitenden Information ausgewiesen sein:

- Aussagen mit rechtlichem Inhalt:

- Umfang und Inhalt von Gewährleistungen,
- Bezugsbindung von allgemein verwendbaren Einzelteilen (Normteile usw.),
- Freizeichnungen von Folgen eines nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch,
- Freizeichnungen für Auswirkungen einseitig vom Lieferer geänderten technischer Daten der Produkte (z.B. technische Änderungen vorbehalten)

- Technische Aussagen:

- Einschränkungen und Grenzen des bestimmungsgemäßen Gebrauchs, die in Produktbeschreibungen, Verträgen oder sonstigem, dem Benutzer bis zur Auftragsbestätigung übermittelten Informationen nicht enthalten waren.
- Vorbehalte eigenmächtiger technischer Änderungen durch den Lieferer.

- Einschränkungen der Anwendung:

- Ausschluss einzelner, allgemein üblicher Anwendungen.
- Ungewöhnlich kurze Wartungs- oder Überholungsfristen.

4. Gliederung der Bedienungsanleitungen

Die Bedienungsanleitungen können inhaltlich wie folgt gegliedert sein:

1. Leistungsbeschreibung

- Was leistet das Produkt?
- Welche Anforderungen erfüllt das Produkt?

- Was kann der Benutzer mit dem Produkt tun und was nicht?

2. Produktbeschreibung

- Wie ist die Benutzeroberfläche aufgebaut?
- Welche Aktionen führen zu welchen Reaktionen?
- Welche Bezeichnungen tragen die Einzelteile des Produktes und wozu dienen sie?

3. Tätigkeitsbeschreibung

- Was soll der Benutzer in welcher Reihenfolge tun?
- Wie soll er es tun?

Die Tätigkeitsbeschreibung gliedert sich sinnvollerweise in:

- Ziel der Handlung
- Zusammenfassung der Handlung
- Beschreibung der Handlung (Schritt für Schritt)
- Resultat der Handlung

4. Funktionsbeschreibung

- Wie funktionieren einzelne Abläufe des Produktes?
- Welche Technologien beinhaltet das Produkt?

5. Gestaltung der Bedienungsanleitungen

Bei der Gestaltung der zu schreibenden Betriebsanleitung sind folgende Fakten zu berücksichtigen:

1. Ästhetischer Reiz- oder Spielwert
2. Unverwechselbarkeit
3. Aufmerksamkeitswert
4. Schnelle Erlernbarkeit
5. Verständlichkeit der Zuordnung

6. Gefahrenanalyse des Produktes

1. Welche Restgefahren gehen von dem Produkt aus?
2. Werden Gefahrenstoffe verwendet?
3. Liegen Fehlanwendungen nahe, oder wurden solche bekannt?
4. Unter welchen Bedingungen ist eine gefahrlose Verwendung möglich?
5. Welche Unfallverhütungsvorschriften (UVV) oder sonstige überbetriebliche Vorgaben sind vom Anwender zu beachten?
6. Können Angaben aus UVV oder Fachnormen übernommen werden, z.B. Sicherheitszeichen (VBG 125) oder Sicherheitstext?
7. Welche Warnhinweise können Gefahren und Fehlanwendungen verhindern?

Wichtig !!!

Bedienungsanleitungen können keine konstruktiven Mängel ausbessern und Fehlanwendungen nicht in jedem Fall verhindern!!

Anhang

Ablauf einer Gefahrenanalyse – Risikobewertung

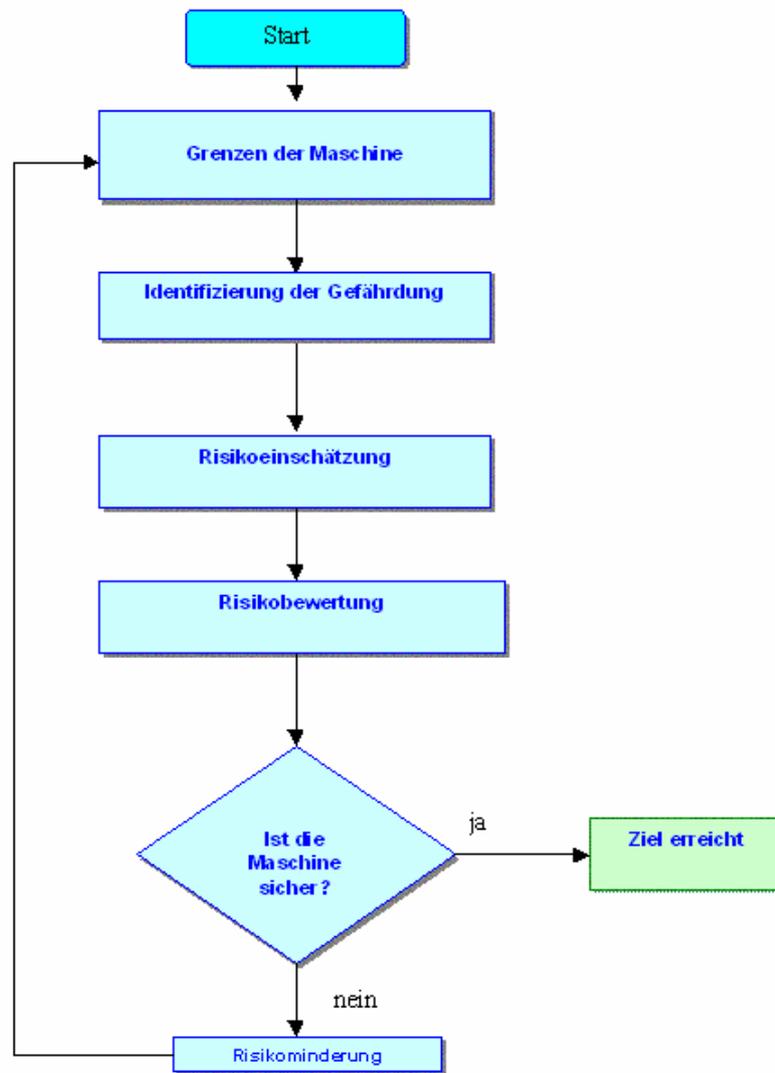
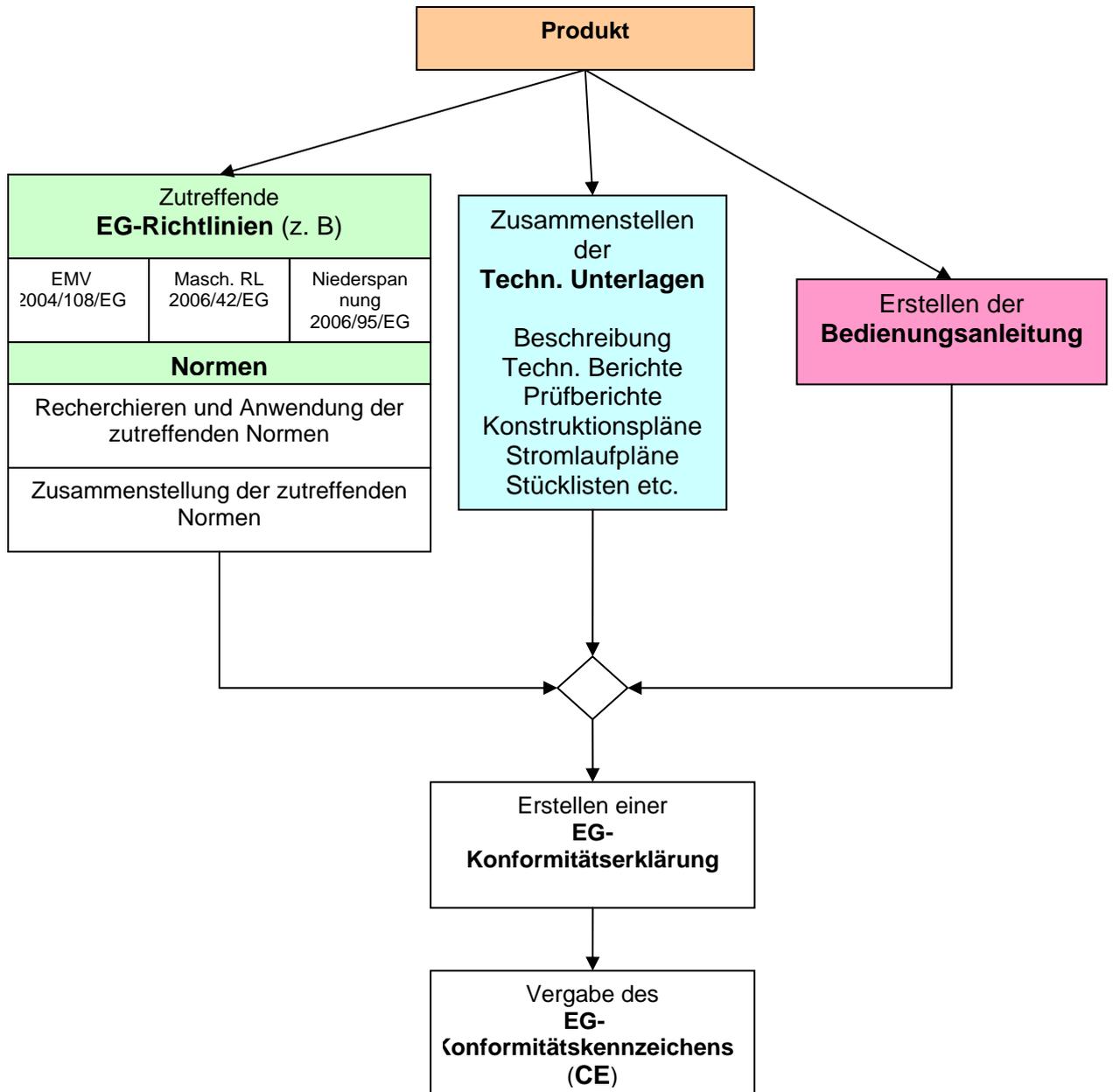


Diagramm:

Einbindung der Bedienungsanleitung in die CE-Kennzeichnung von Produkten



Literatur zum Thema

Hahn, Hans P. "**Technische Dokumentation leichtgemacht**",
1996, 229 Seiten, 66 Abbildungen und Arbeitsformulare für die Praxis,
Carl Hanser Verlag München Wien
ISBN 3-446-18178-4
EURO 34,90



Juhl, Dietrich, „**Technische Dokumentation**“
2002, 232 Seiten,
Springer, Berlin
ISBN: 3-540-43127-6
EURO 39,95

