

I

(Mitteilungen)

RAT

ENTSCHLIESSUNG DES RATES

vom 17. Dezember 1998

über Gebrauchsanleitungen für technische Konsumgüter

(98/C 411/01)

DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION —

gestützt auf die Entschliessung des Rates vom 5. April 1993 über die verbraucherfreundliche Kennzeichnung von Erzeugnissen ⁽¹⁾,

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Die Förderung der Verbraucherinteressen und die Sicherstellung eines hohen Verbraucherschutzniveaus bedingen unter anderem den Schutz der Gesundheit und der Sicherheit der Verbraucher.
- (2) Die Verbraucher haben ein Recht darauf, daß ihnen die Angaben zu Sicherheitsfragen zur Verfügung gestellt werden, die es ihnen ermöglichen, die einem Produkt innewohnenden Risiken abzuschätzen und Vorkehrungen gegen diese Risiken zu treffen.
- (3) Zum Schutz ihrer wirtschaftlichen Interessen müssen die Nutzer technischer Güter Zugriff auf angemessene Nutzerinformationen haben, damit eine sachgerechte und vollständige Nutzung des Produkts gewährleistet ist.
- (4) Unangemessene Gebrauchsanleitungen können die Produkterläuterung beeinträchtigen und zusammen mit allen anderen einschlägigen Sachverhalten ein maßgeblicher Aspekt für die Feststellung der möglichen Mangelhaftigkeit von Produkten sein. In diesem Zusammenhang sollte den Erfahrungen mit der Richtlinie 85/374/EWG des Rates vom 25. Juli 1985 zur Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Haftung für fehlerhafte Produkte ⁽²⁾ Rechnung getragen werden.
- (5) Angesichts der zunehmenden Vielfalt der auf dem Markt erhältlichen Güter und der zahlreichen Innovationen aufgrund des technischen Fortschritts werden Gebrauchsanleitungen für technische Konsumgüter von den Verbrauchern oft als unangemessen eingestuft, und zwar sowohl wegen fehlender Klarheit und sprachlich bedingter Schwierigkeiten aufgrund fehlerhafter Übersetzungen oder zu komplizierter Begriffe als auch wegen mangelnder Strukturierung und unsachgemäßen Inhalts. Die Verwendung einer angemessenen Sprache ist für die Verständlichkeit und Benutzerfreundlichkeit von Gebrauchsanleitungen von wesentlicher Bedeutung.
- (6) Verbindliche gemeinschaftliche Rechtsbestimmungen regeln die Frage der Gebrauchsanleitungen in Bereichen, in denen der Schutz der menschlichen Gesundheit und Sicherheit besonders von Belang ist, insbesondere bei Medizinprodukten, Maschinen, Spielzeug, Niederspannungsgeräten, Gasverbrauchseinrichtungen und Schutzausrüstungen, damit die Einhaltung der entsprechenden grundlegenden Anforderungen gewährleistet ist.
- (7) Es bestehen keine Gemeinschaftsbestimmungen, in denen die spezifischen Aspekte der Gebrauchsanleitungen für technische Konsumgüter generell geregelt sind.
- (8) Dem allgemeinen Erfordernis sachgemäßer Gebrauchsanleitungen muß in einer Marktwirtschaft grundsätzlich von den Herstellern und den Vertreibern entsprochen werden, wobei den Anforderungen der Nachfrageseite Rechnung zu tragen ist und über den Dialog und die Zusammenarbeit mit den Verbraucherorganisationen auf die Umsetzung optimaler Praxislösungen hingewirkt werden sollte. Für die Verbraucher kann die Entwicklung geeigneter Methoden von Nutzen sein, mit denen vor dem Kauf die Qualität von Gebrauchsanleitungen festgestellt werden kann.

⁽¹⁾ ABl. C 110 vom 20.4.1993, S. 1.

⁽²⁾ ABl. L 210 vom 7.8.1985, S. 29.

- (9) Die Bereitstellung verständlicher Gebrauchsanleitungen ist eng mit dem Konzept des „Design for All“ verknüpft, wonach geläufige Produkte und Dienstleistungen so zu konzipieren sind, daß sie von jedermann, einschließlich Senioren und Behinderten, benutzt werden können; dieses Konzept steht im Mittelpunkt des aktuellen Normungsauftrags an die Europäischen Normungsgremien für Informations- und Kommunikationstechnologien betreffend „Normen für Behinderte und Senioren“⁽¹⁾ sowie der Tätigkeiten der Normungsgremien CEN, CENELEC und ETSI, die im Auftrag der Kommissionsdienststellen durchgeführt werden, welche für Untersuchungen und Programme in bezug auf die Verbraucheranforderungen im Bereich der Telekommunikationstechnologien zuständig sind. Der Benutzerfreundlichkeit und der gesamten Lebenszeitspanne eines Produkts von dessen Herstellung bis zu dessen Wiederverwertung sollte ebenfalls Rechnung getragen werden.
- (10) Allgemeine⁽²⁾ und spezielle⁽³⁾ Normen für Gebrauchsanleitungen gibt es auf internationaler Ebene und in einigen Fällen auch auf nationaler Ebene.
- (11) Auf der Grundlage eines von der Kommission 1995 festgelegten Rahmenauftrags wurden verschiedene Normungsaufträge zu speziellen verbraucherbezogenen Belangen, die im Wege der Normung geregelt werden müssen, entweder abgeschlossen oder befinden sich in der Ausarbeitung, insbesondere im Bereich der Verhinderung von Verletzungen.
- (12) Es bestehen Möglichkeiten, den Aufbau, den Inhalt und die Nutzbarkeit von Gebrauchsanleitungen für technische Konsumgüter zu verbessern, um die Nutzung durch die Verbraucher zu optimieren und

gleichzeitig ein hohes Maß an Sicherheit zu gewährleisten —

NIMMT ZUR KENNTNIS, daß die Kommission als Beitrag zur Ermittlung der bestmöglichen Methoden und Praktiken beabsichtigt, die Ergebnisse einer bei den nationalen Verwaltungen in der Europäischen Union und den EFTA-Ländern durchgeführten Erhebung sowie den Schlußbericht einer von den österreichischen Behörden durchgeführten besonderen Untersuchung über Gebrauchsanleitungen an die Mitgliedstaaten zu verteilen;

ERSUCHT die Kommission, die Frage der Gebrauchsanleitungen für technische Konsumgüter im Rahmen von Normungstätigkeiten nach angemessener Prüfung der Kosteneffizienz dieser Tätigkeiten anzugehen und dieser Frage in allen einschlägigen Bereichen gebührende Aufmerksamkeit zu schenken, insbesondere hinsichtlich der Einbeziehung der Verbrauchererfordernisse und der Ausweitung der Verbrauchervertretung innerhalb des Normungsprozesses;

ERSUCHT die Mitgliedstaaten und die Wirtschaftsteilnehmer,

- das Ziel zu verfolgen, daß den Verbrauchern Informationen für die sichere, einfache, sachgerechte und vollständige Nutzung technischer Güter zur Verfügung gestellt werden, und dabei, soweit angebracht und im Einklang mit dem Vertrag zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft, möglichst weitgehend die im Anhang aufgeführten Hinweise für die Tätigkeit in diesem Bereich zu berücksichtigen;
- beispielsweise die Möglichkeit von freiwilligen Vereinbarungen zwischen Herstellern und Verbraucherverbänden über die Gestaltung und den Inhalt von Gebrauchsanleitungen sowie von Produktkennzeichnungen und -auszeichnungen zur Förderung nach neuesten Erkenntnissen gestalteter und benutzerfreundlicher Gebrauchsanleitungen zu prüfen.

⁽¹⁾ Gruppe hoher Beamter „Informationstechnologie“ Nr. 1032.

⁽²⁾ Auf internationaler Ebene siehe ISO/IEC Guide Nr. 37, 1995; auf nationaler Ebene siehe beispielsweise DIN V 8418.

⁽³⁾ Sicherheit der Kinder und Normen — allgemeine Leitlinien, Bez. ISO-IEC Guide Nr. 50, 1987, erste Auflage 15. April.

ANHANG

HINWEISE FÜR GUTE GEBRAUCHSANLEITUNGEN FÜR TECHNISCHE KONSUMGÜTER ⁽¹⁾

Die in den nachstehenden Abschnitten aufgeführten Hinweise sind als nicht erschöpfend und als Empfehlungen anzusehen:

1. Erstellung von Gebrauchsanleitungen

- a) Es werden die Leitlinien, Normen, gesetzlichen Regelungen usw. für Gebrauchsanleitungen berücksichtigt.
- b) Um sicherzustellen, daß die zusammen mit den Gütern gelieferten Informationen von praktischem Nutzen sind, werden Brauchbarkeitsprüfungen durchgeführt: Im Rahmen einer Brauchbarkeitsprüfung wird das Gerät zusammen mit einer Beschreibung der mit ihm durchzuführenden Aufgaben und dem Entwurf der Gebrauchsanleitung an eine geeignete Gruppe von Verbrauchern übergeben, die dann bei der Durchführung der Aufgaben beobachtet werden. Die Beobachtungen werden in standardisierten Protokollblättern festgehalten.
- c) Der Inhalt ist ausgehend vom typischen Alltagshandeln der Nutzer strukturiert: Die inhaltliche Gliederung einer Gebrauchsanleitung geht von den Aufgaben aus, die vom Benutzer mit dem Produkt durchgeführt werden sollen (Prinzip der Aufgabenorientierung).

Eine Gebrauchsanleitung vermittelt nur jene Information, die sich weder aus dem Gerät selbst (Offenkundigkeitsprinzip), dem Wissen und der Erfahrung des Benutzers noch aus den Besonderheiten der zu erfüllenden Aufgaben ergibt (Prinzip der Bereitstellung fehlender notwendiger Informationen).

2. Inhalt

Eine Gebrauchsanleitung folgt einem logischen Aufbau, der einer sicheren und praxisgerechten Verwendung entspricht.

Sicherheitsanweisungen einschließlich Vorsichtsmaßregeln und Warnhinweisen, Installationsanweisungen und schließlich Benutzungsanweisungen sind deutlich voneinander abgegrenzt.

Eine derartige Gebrauchsanleitung weist üblicherweise die folgenden Einzelangaben auf:

- Angabe der Produktvarianten, für die die Gebrauchsanleitung gilt, einschließlich ihrer Unterscheidungsmerkmale;
- Inhaltsverzeichnis (bei längeren Gebrauchsanleitungen);
- kurze Beschreibung der Aufgaben, die das Produkt ausführen kann;
- handlungsorientierte Information für jede Aufgabe, einschließlich Sicherheitsanweisungen und Vorsichtsmaßregeln, beispielsweise Hinweise für Installation und Inbetriebnahme (Aufgabe 1, Aufgabe 2 . . .), allgemeine Angaben über den sicheren Umgang mit dem Produkt, sofern diese nicht bereits in bezug auf die Aufgaben gemacht wurden, sowie über Wartung, Pflege und Störungshilfe;
- technische Daten;
- Anschriften von Kundendienststellen und Angaben zu Hotlines;
- Stichwortverzeichnis (bei Produkten, die die Ausführung mehrerer Aufgaben ermöglichen, oder bei längeren Gebrauchsanleitungen);
- herausnehmbare Kurzanleitung (bei Produkten, die die Ausführung mehrerer Aufgaben oder von Aufgaben in mehreren Teilschritten ermöglichen);
- Liste typischer Bedienungsfehler, deren Ursachen und mögliche Lösungen;
- Informationen über die Benutzerfreundlichkeit des Produkts und über Wiederverwertungsmöglichkeiten;
- Hinweis auf die Verfügbarkeit der Gebrauchsanleitung in anderer als gedruckter Form, wie z. B. Videokassette, CD-ROM, Internet-Seite usw.

3. Gesonderte Gebrauchsanleitungen für verschiedene Modelle eines Produkts

Gebrauchsanleitungen enthalten zuweilen Informationen über verschiedene Modelle oder Ausführungen eines Produkts. Es ist ratsam, daß für jedes einzelne Modell eine gesonderte Gebrauchsanleitung vorliegt, insbesondere wenn Verwechslungen ein Sicherheitsrisiko darstellen könnten.

⁽¹⁾ Wie etwa Küchen- und Haushaltsgeräte, Heimwerkergeräte, elektrische und elektronische Güter für die Unterhaltung zu Hause und unterwegs sowie Telekommunikationsendgeräte.

Die Berücksichtigung verschiedener Produktausführungen in einer einzigen Gebrauchsanleitung ist unter Umständen annehmbar, wenn Unterschiede zwischen den einzelnen Produktausführungen keine Unterschiede zwischen den Handlungsschritten bewirken (z. B. unterschiedliche Zusatzfunktionen eines Telefax-Geräts bei einigen Modellen, jedoch identische Grundbedienungsschritte für das Senden einer Telefax-Nachricht).

4. Sicherheitsanweisungen und Vorsichtsmaßregeln

Die Sicherheit betreffende Anweisungen, Vorsichtsmaßregeln und Warnhinweise erscheinen am Anfang der Gebrauchsanleitung in hervorgehobener Form und verwenden die auf dem Produkt selbst angebrachten Piktogramme. Diese Anweisungen, Vorsichtsmaßregeln und Warnhinweise werden erforderlichenfalls an den jeweils relevanten Stellen wiederholt.

Darüber hinaus läßt sich die Einweisung der Benutzer in die sichere Handhabung des Produkts am besten dadurch erzielen, daß die deutlich hervorgehobenen Sicherheitsanweisungen und Vorsichtsmaßregeln mit der bei der normalen Benutzung einzuhaltenden Abfolge der Handlungsschritte verknüpft werden.

Typische Bedienungsfehler werden im Rahmen der Handlungsabfolge, in der sie auftreten können, angeführt.

5. Sprache der Handbücher

Die Benutzer haben einfachen Zugang zu der Gebrauchsanleitung, zumindest in ihrer eigenen Amtssprache der Gemeinschaft, so daß sie von ihnen gelesen und leicht verstanden werden kann.

Im Interesse der Klarheit und Benutzerfreundlichkeit werden die unterschiedlichen Sprachfassungen voneinander getrennt.

Übersetzungen erfolgen nur aus der Originalsprache und tragen den kulturellen Besonderheiten des jeweiligen Sprachverwendungsgebiets Rechnung; dies erfordert, daß die Übersetzungen von entsprechend ausgebildeten Fachkräften aus dem Sprachkreis der Verbraucher, für die das Produkt bestimmt ist, erstellt und im Idealfall Verbrauchern zum Testen ihrer Verständlichkeit vorgelegt werden.

6. Informationsvermittlung

Die Informationsvermittlung entspricht idealerweise den folgenden Anforderungen:

- hinreichende Klarheit und Genauigkeit;
- orthographische und grammatikalische Richtigkeit;
- Verwendung verständlicher Begriffe;
- soweit möglich Verwendung aktiver statt passiver Verbformen;
- Vermeidung unnötiger Fachausdrücke;
- Verwendung gebräuchlicher Ausdrücke;
- konsistente Verwendung von Begriffen (d. h. für die Bezeichnung ein und derselben Sache oder Handlung sollte durchgängig der gleiche Begriff verwendet werden);
- Schriftart ohne Verwechslungsmöglichkeit zwischen Kleinbuchstaben, Großbuchstaben und Zahlen;
- Erläuterung und Ausschreibung von Abkürzungen;
- auf Illustrationen ist genau das abgebildet, was der Verbraucher sieht, sie enthalten nur die notwendige Information und beinhalten je Illustration nur ein neues Informationselement;
- Symbole entsprechend den allgemein verwendeten Piktogrammen, sind leicht erkennbar und haben stets die gleiche Bedeutung;
- wenn eine Kombination aus Text und Illustrationen verwendet wird, so ist eine der beiden Darstellungsarten als Leitmedium zu wählen;
- keine ausschließliche Verwendung von Bildern ohne Text, da dies nicht für Klarheit sorgt, weil Bilder allein nicht immer hinreichend offenkundig sind.

7. Aufbewahrung von Gebrauchsanleitungen für Nachschlagezwecke

Um die private Archivierung und spätere Handhabung zu erleichtern, empfehlen sich angemessene Formate. Lose Blätter werden vermieden, und das Layout spiegelt die Gliederung der Information wider. Die verwendete Schriftart ist für die Verbraucher, insbesondere für ältere Menschen, gut lesbar.

Die Hervorhebung wichtiger Informationen, wie z. B. von Sicherheitsratschlägen, ist nützlich.