

AKTUELLES AUS DEM DAP

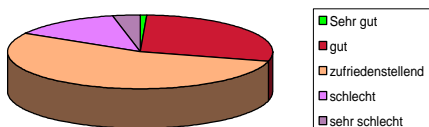
DAP Kundenbefragung: Preis-Leistungs-Verhältnis

Kostensenkung bei Akkreditierungen und Reakkreditierungen um 5 %

In der ersten Ausgabe unserer DAP-News 2003 stellten wir Ihnen die Auswertung unserer Kundenbefragung zusammenfassend vor und versprachen eine detailliertere Bewertung einzelner Themenkomplexe.

Eine alle Kunden und natürlich auch das DAP interessierende Frage war die Beurteilung des Preis-Leistungs-Verhältnisses und damit der Kosten für die Akkreditierung und dem daraus erhofften Mehrwert bzw. Vorteil bei der Auftragsvergabe. Das Preis-Leistungs-Verhältnis erhielt mit einer Durchschnittsnote von 2,91 gegenüber dem Mittelwert aller Befragungen von 1,9 die schlechteste Bewertung, was nicht unbedingt überraschte, da hier natürlich in erster Linie die Kosten der Akkreditierung im Vordergrund stehen, da die Bewertung der Kompetenz und Qualität der anderen Bereiche deutlich unter 2,0 liegen.

DAP-Kundenzufriedenheits-Analyse  
Beurteilung des Preis/Leistungsverhältnis



Für die Bewertung vorausschicken möchte ich, dass die Kosten der Akkreditierung nicht allein in unserer Hand liegen. Bei der Akkreditierung gilt es, sofern sie national und international anerkannt und einen Mehrwert ergeben soll, u. a. Vorgaben des Deutschen Akkreditierungsrates (DAR) und der Multilateralen Agreements der European cooperation of Accreditation (EA) zu erfüllen. So ist z. B. bei der Akkreditierung und Reakkreditierung das „Vieraugenprinzip“ zu erfüllen, d. h. es müssen in jedem Fall bei der Begutachtung ein Leitender Begutachter für die Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems und mindestens ein Begutachter für den fachlichen Teil eingesetzt werden, wobei sichergestellt werden muss, dass der gesamte zu akkreditierende Bereich des Laboratoriums durch entsprechende Fachbegutachter abgedeckt und kompetent überprüft werden muss. Bei der Auswahl

Fachbegutachter ist häufig darauf zu achten, dass diese zusätzlich auch die Anforderungen an den gesetzlich geregelten Bereich beherrschen.

Um die Anzahl der eingesetzten Begutachter und somit auch die Kosten der Akkreditierung auf ein Minimum zu halten, bemühen wir uns, aus unserem Begutachterpool von ca. 50 Leitenden Begutachtern, 200 Fachbegutachtern und 50 Fachexperten möglichst die Begutachter auszuwählen, die jeweils einen großen Bereich ohne Überlappung untereinander abdecken und die zudem möglichst nahe bei den zu akkreditierenden Laboratorien wohnen, um Reisekosten zu sparen. Die Auswahl der Begutachter erfolgt über unsere Begutachterdatenbank, in der alle Begutachter mit ihren Fach- und Erfahrungsbereichen und Adressen aufgelistet sind, die permanent von unserem Mitarbeiter, Herrn Käding, gepflegt wird. Unsere Begutachter werden jährlich durch entsprechenden Erfahrungsaustausch über den neuesten Stand des Akkreditierungsgeschehens deutschland- und weltweit informiert. Alle diese Maßnahmen kosten Geld und müssen letztendlich aus den Akkreditierungskosten gedeckt werden, die Kosten zu reduzieren, da das DAP satzungsgemäß nach gemeinnützigen Grundsätzen arbeiten muss und sich einem strengen Kostenminimierungsgebot unterworfen hat. Reisekosten werden u. a. mit Bahncard und 2. Klasse abgerechnet, Pkw-Fahrten und Flüge werden nur dann in Anspruch genommen, wenn sie günstiger sind, weil z. B. die Verkehrsverbindung mit der Bahn nicht gegeben ist oder durch den Flug Übernachtungskosten gespart werden. Hierfür ist z. B. Frau Carlsburg von unserer Reisesstelle zuständig.

Trotz der Teuerungsraten, welche auch das DAP in den letzten drei Jahren hat hinnehmen müssen, ist es uns gelungen, die Preise mit Hilfe von internen Umstrukturierungsmaßnahmen und intensiver Kostenüberwachung vor und auch nach der EURO-Umstellung abzusenken:

Seit dem Jahr 2000 wurde die Staffelung der Antragsgebühren für die Akkreditierung und Reakkreditierung in Abhängigkeit von der Mitarbeiterzahl umstrukturiert. Insbesondere für kleinere Laboratorien mit weniger als 6 Mitarbeitern wurden 2 Bereiche geschaffen und die Kosten bis zu 20 % reduziert.

Im Jahr 2003 haben wir für beim DAP akkre-

THEMEN

- DAP KUNDENBEFRAGUNG: PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNISS
- KOSTENSENKUNG BEI AKKREDITIERUNGEN UND REAKKREDITIERUNGEN UM 5 %
- IN EIGENER SACHE
- HAFTPFLICHTFRAGEN IM RAHMEN DER ZERSTÖRUNGSFREIEN WERKSTOFFPRÜFUNG
- COMAR 2
- PLANUNG EINES BAM-RINGVER-SUCHS
- TERMINPLAN

der

dierte Laboratorien, Inspektionsstellen und

Zertifizierungsstellen einen Treuerabatt für die Re-akkreditierung eingeführt. Damit wird die Antragsgebühr für die erste Reakkreditierung um 25 % gesenkt und die folgenden um 50 %. Durch Wegfall des zusammenfassenden Berichtes des Leitenden Begutachters sparen alle akkreditierten Stellen 210 €.

Um weitere Kosten zu reduzieren, empfiehlt das DAP, die letzte Überwachungsbegutachtung eines Akkreditungszeitraumes direkt für die Reakkreditierung zu nutzen, um bei einer nur geringeren Laufzeitverkürzung von ca. einem halben Jahr eine komplette Überwachungsbegutachtung von mindestens ca. 2500 € (je nach Anzahl der Begutachter) zu

sparen. Nach der ersten Reakkreditierung kann die Anzahl der Überwachungsbegutachtungen deutlich gesenkt werden, d. h. die Zeiträume zwischen zwei Überwachungsbegutachtungen können von 12 bzw. 18 Monate auf bis zu 30 Monate verlängert werden. Voraussetzung ist allerdings eine vom Labor nachzuweisende gute fachliche Praxis und Qualitätsmanagementführung. Gute Ergebnisse liegen z. B. vor, wenn die Anzahl der festgestellten Abweichungen der letzten drei Begutachtungen gering ist und sie weder die Qualität der Prüfergebnisse noch die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems beeinträchtigen. Außerdem wirken sich bestandene Ringversuchsergebnisse positiv aus. Diese Option konnten wir bei unserer letzten EA-Evaluierung für alle Laboratorien erreichen, die Voraussetzungen müssen die Laboratorien natürlich selbst schaffen.

Durch Abkommen mit dem gesetzlich geregelten Bereich ist das DAP bemüht, Doppelakkreditierungen zu vermeiden, wie z. B. im Umweltbereich, der zumindest Kosten bei der Anerkennung durch den geregelten Bereich durch Berücksichtigung unserer Akkreditierung zu reduzieren, z. B. bei der Druckgeräterichtlinie oder der Trinkwasserverordnung. Zu akkreditierende Stellen, die sowohl Labor- als auch Inspektionstätigkeiten durchführen, erhalten ebenfalls eine Kostenreduktion, wenn beide Bereiche gleichzeitig überprüft werden können. Eine weitere Kosteneinsparung ergibt sich bei Laboratorien, die zu einer gemeinsamen Holding bzw. einer gemeinsamen Firmenstruktur mit einheitlichem Qualitätsmanagementsystem gehören und im Rahmen einer sogenannten Multistandortakkreditierung begutachtet und überwacht werden. Hier reduzieren sich sowohl die Akkreditierungs- als auch die Reakkreditierungsgebühren nach einem bestimmten Schlüssel – je nach Anzahl und Größe der einzelnen Standorte – auf über 50 % der Einzelwerte. Außerdem reduziert sich die Anzahl der Überwachungsbegutachtungen, da alle Standorte innerhalb der 5jährigen Laufzeit nur einmal überwacht werden müssen.

Last but not least bemühen wir uns im DAP intensiv darum, die innerbetrieblichen Abläufe im Verfahrensmanagement und der Buchhaltung weiter zu optimieren und von bürokratischem Ballast zu befreien. Dies soll u. a. durch ein beide Bereiche verbindendes neues integriertes EDV-System erreicht werden, an deren Realisierung wir zusammen mit einer externen Software-Firma seit ca. einem Jahr arbeiten. Obwohl die Einführung des Systems erst Ende des Jahres abgeschlossen sein wird, haben wir uns – auch aufgrund der Umfrageergebnisse – dazu entschlossen, die im Mittel erwartete **Kostensenkung von 5 % für die Akkreditierung und Reakkreditierung bereits ab dem 1. Oktober dieses Jahres** an unsere Kunden weiterzugeben.

Langfristig wollen wir auch Sie, als unsere Kunden, mit in das EDV-System einbinden und Ihnen die Möglichkeit geben, sich über das Internet bezüglich des aktuellen Standes Ihrer Akkreditie-

rungsverfahren beim DAP jederzeit direkt zu informieren.

Wie aus den o. g. Beispielen zu entnehmen ist, versucht das DAP an vielen Fronten die Kosten der Akkreditierung zu senken und das Preis-Leistungs-Verhältnis besser zu gestalten, ohne die Akkreditierung selbst qualitativ zu beeinträchtigen. Es gibt sicher noch weitere Verbesserungspotentiale, die wir gemeinsam mit Ihrer Hilfe finden und zu Ihren Gunsten umsetzen können – für Ihre Anregungen sind wir dankbar, bitte richten Sie diese an

Dr.-Ing. K. Berner  
Geschäftsführer der DAP GmbH  
Tel.: 030/67059110  
Fax: 030/67059115  
E-Mail: [zentrale@dap.de](mailto:zentrale@dap.de)

### **In eigener Sache**

In der letzten Ausgabe unserer DAP-News hatten wir Ihnen ein Laboratorium vorgestellt, in dem anlässlich des erfolgreich abgeschlossenen Akkreditierungsverfahrens eine feierliche Urkundenübergabe stattfand. Wir hatten dies nicht als einseitige Werbung für das Labor aufgefasst, sondern als ein positives Beispiel für viele andere, um unsere News lebendiger zu gestalten. Dies wurde aber nicht von anderen Laboratorien so positiv gesehen. Natürlich wollten wir die anderen Laboratorien nicht mit dieser Herausstellung brüskieren. Als Geschäftsführer habe ich die Tragweite dieser Veröffentlichung nicht hinreichend bedacht und entschuldige mich dafür.

Wie können wir das nun bei den anderen Laboratorien wieder gut machen? Alle entsprechend zu würdigen, ist wahrscheinlich auch nicht möglich bei einer Anzahl von ca. 900 vom DAP akkreditierten Stellen. Es wäre nur möglich, alle im jeweiligen Quartal akkreditierten und reakkreditierten Laboratorien, Inspektions- und Zertifizierungsstellen in den DAP-News aufzulisten.

Bitte teilen Sie uns Ihre Meinung hierzu mit oder auch andere Vorschläge.

Dr.-Ing. Klaus Berner  
Geschäftsführer  
Tel.: 030/67059110  
Fax: 030/67059115  
E-Mail: [zentrale@dap.de](mailto:zentrale@dap.de)

### **Haftpflichtfragen im Rahmen der Zerstörungsfreien Werkstoffprüfung**

Ein von der DGZfP und der Fachgesellschaft akkreditierter ZfP-Prüfstellen (F-GZP) durchgeführtes Seminar zur Qualitätssicherung und Haftpflicht bei *ZfP-Dienstleistungen* stand unter dem Motto: „Risiken erkennen, abschätzen, versichern und ausschließen“.

Da dieses Thema nicht nur für die ZfP-Dienstleister von Interesse sein dürfte, möchten wir Ihnen die wesentlichen Punkte hier ebenfalls vorstellen, damit andere von uns akkreditierte Dienstleister daraus im Analogieschluss auch Nutzen ziehen können. In vielen Fällen ist es ausreichend, den Begriff „Zerstörungsfreie Prüfung“ durch einen entsprechenden Begriff aus Ihrem Dienstleistungsangebot zu ersetzen. Pauschal können fast alle in der Vergangenheit

aufgetretenen Gewährleistungs- und Haftpflichtfälle auf zwei Ursachenblöcke zurückgeführt werden:

- nicht optimale und umfassende Vertragsprüfung bzw. Fehlen eines entsprechenden Vertragsabschlusses (Unwissenheit beim Auftraggeber und/oder beim Auftragnehmer sowie verstärkter Sparsamkeitsgedanke),
- nicht qualifizierte *Zerstörungsfreie Prüfung*, d. h. nicht optimale Planung und Ausführung (gerätebezogen: unzureichende oder fehlende Wartung, Justierung, Kalibrierung, Eichung sowie personalbezogen: nicht ausreichende Qualifikation).

Unter diesen Aspekten wurde das Gebiet der Haftpflichtfragen aus drei verschiedenen Blickwinkeln betrachtet:

- nicht fach- und sachgerechte *ZfP* und daraus resultierende Schadensfälle,
- Definition von Schadensarten:  
Versicherung von Sach-, Personen-, Vermögens- und Vermögensfolge- sowie Tätigkeitsschäden,
- Auftrags- und Geschäftsbedingungen:  
Haftungsbegrenzung und Haftungsausschluss.

Die wichtigsten Punkte, ohne auf die zahlreich diskutierten Einzelfälle zurückzugreifen, sollen nachfolgend aufgeführt werden. Grundsätzlich ist zu trennen zwischen

Strafrecht (Sanktionen wegen Körperverletzung, fahrlässiger Tötung, Umweltschäden)

und

Zivilrecht (Gewährleistung, Verletzung von Vertragspflichten).

Für die reine *ZfP-Dienstleistung* mit ausschließlicher Konformitätsbewertung gilt die Gewährleistung (nach dem neuen Gesetz zur Modernisierung des Schuldrechts im BGB jetzt Sachmängelhaftung genannt) zwischen den Vertragspartnern. Eine fehlerhafte oder unqualifizierte *ZfP-Dienstleistung* fällt in die Gewährleistungspflicht. Sie gilt nach den vertraglichen Vereinbarungen der beiden Vertragspartner (Auftraggeber und *ZfP-Dienstleister*) während eines begrenzten Zeitraumes, üblicherweise 12 Monate. Am Beginn eines *ZfP-Dienstleistungsprozesses* steht die Auswahlverantwortung des Auftraggebers. Sorgfältige und verantwortungsvolle Auswahl des *ZfP-Dienstleisters* ist dabei wesentlich. Die wichtigsten Kriterien sind technische Ausrüstung, Organisation, Personalqualifikation und Erfahrungspotential. Hierbei ist die DIN EN ISO 9001 kein Maßstab für die Bewertung der Kompetenz der *ZfP-Dienstleistung*. Die DIN EN ISO 9001 ist ein Modell zur Realisierung der Qualitätssicherung und nicht Grundlage für eine *ZfP-Auftragsvergabe*. Der Kompetenznachweis des *ZfP-Dienstleisters* kann nur über die Akkreditie-

rung nach DIN EN ISO/IEC 17025 bzw. DIN EN 45004 sowie über die Personalzertifizierung nach DIN EN 473 erbracht werden. Außerdem stimmt die Gleichung „*ZfP*-Qualität + Berufsethik = Kundenzufriedenheit“ nicht mehr, wenn die Preise nicht stimmen und dem teilweise nicht zu verantwortenden Preisdruck angeglichen werden. Hier eingeschlossen sind die Unparteilichkeit, Unabhängigkeit und Integrität (UUI) als Basis gegenseitigen Vertrauens zwischen *ZfP-Einkäufer* und *ZfP-Dienstleister*.

Nach der Auswahl des *ZfP-Dienstleisters* hat sowohl der Auftraggeber als auch der *ZfP-Dienstleister* der Bindungspflicht nachzukommen. Der Auftraggeber muss den Dienstleister über alle ihm bekannten Anforderungen informieren (Werkstoff sowie Beanspruchungsart, z. B. Zug, Druck, Biegung bei metallischen Konstruktionen oder Druck, Temperatur, Medium bei Rohrleitungen sowie Zulassungskriterien und Zulassungsgrenzen für *ZfP*-Anzeigen). Bezogen auf die geplante *ZfP* entsteht dem Dienstleister die Pflicht, diese Angaben mit Blick auf die technische Richtigkeit, auf evtl. Widersprüche oder Abweichungen von den anerkannten Regeln der Technik oder dem Stand der Technik zu prüfen. Hierbei kommt dem *ZfP-Dienstleister* eine sekundäre Hinweispflicht zu: Kann er aufgrund der Prüfbedingungen erkennen, dass die von ihm verlangten Prüfungen nicht zur erforderlichen Aussagesicherheit führen, ist er verpflichtet, den Auftraggeber hierüber zu informieren. Prüfung nur nach Norm reicht nicht immer. Vielfach ist objektspezifische *ZfP* erforderlich.

Die endgültige Entscheidung und die Verantwortung bleibt jedoch beim Auftraggeber.

Die vorgenannten Pflichten stehen immer in Verbindung mit der allgemeinen Sorgfalts- oder Verkehrssicherungspflicht, welche besagt, wer

- eine Gefahrenquelle schafft
- erkennt
- oder hätte erkennen können,

hat die zum Schutze von Personen oder Umwelt erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um Gefahren aller Art über entsprechende vorbeugende Maßnahmen zu vermeiden. Dies geschieht durch die Realisierung des technisch Möglichen und des wirtschaftlich Zumutbaren. Das technisch Mögliche wird durch die zutreffenden allgemeinen anerkannten Regeln der Technik bestimmt. Das wirtschaftlich Zumutbare wird nicht durch Vorgaben der Betriebswirtschaft, sondern

allein durch die voraussehbaren Folgen eines Schadensfalls bestimmt.

Im Falle eines Schadens unterscheidet der Versicherer streng zwischen dem öffentlichen und dem privaten Recht. Die aus dem öffentlichen Recht resultierenden strafrechtlichen Folgen werden nicht versichert. Die eigentliche Erfüllung eines Vertrages ist nicht Gegenstand einer Haftpflichtversicherung.

Die Haftpflichtversicherung bezieht sich grundsätzlich auf Personenschäden und Sachschäden. Für reine Vermögensschäden, die nicht Folge eines vorangegangenen Personen- oder Sachschadens sind, muss der Versicherungsschutz durch besondere Vereinbarung bzw. Deckungserweiterung erreicht werden. Dies betrifft auch reine Tätigkeitsschäden. Das bedeutet, unechte Vermögensschäden (Vermögensfol-

geschäden) sind in der Personen- und Sachschadenversicherung mit eingeschlossen, reine Vermögensschäden nicht.

Unter allen vorgenannten Gesichtspunkten kommt der Haftungsbegrenzung bzw. dem Haftungsausschluss eine wesentliche Bedeutung zu. Zu diesem Thema wurden von mehreren F-GZP-ZfP-Partnern die eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für die Erarbeitung eines F-GZP-Entwurfs zur Verfügung gestellt. Der diskutierte Entwurf kann hier nicht wiedergegeben werden. Wichtig ist die Klärung der Abgrenzung von *ZfP-Dienstleistung* gegenüber einem gewöhnlichen Handelsgeschäft. In die AGB muss die Geltendmachung eines erweiterten Eigentumsvorbehaltes eingebaut werden. Zu beachten ist, dass nur Bausteine der AGB, welche auf Gesetzesgrundlage basieren (BGB, HGB) juristisch einklagbar sind.

Da die Versicherer ihre Kunden bei der Aufstellung der AGB nicht beraten dürfen (Formulierungshilfe), ist der endgültige AGB-Entwurf einer juristischen Prüfung zu unterziehen. Generell sollten die AGB des Dienstleistungspartners sowie seines Auftraggebers dem Versicherer zur Bestätigung vorgelegt werden.

Dr. rer. nat. Klaus Kolb  
ZPKo Dr. Kolb  
Tel.: 0711/2535910  
Fax: 0711/25359110  
E-Mail: kolb @zpk.de

### COMAR 2 – die Internationale Datenbank für zertifizierte Referenzmaterialien

Die neue Version COMAR 2 der internationalen Datenbank für zertifizierte Referenzmaterialien ist seit dem 17. März 2003 im Internet verfügbar. Die wesentlichen Vorteile für die Nutzer von COMAR 2 sind:

- Aktualität der Daten durch permanente Updates
- erweiterte vereinheitlichte Suchfunktionalitäten
- zusätzliche Informationen zu Referenzmaterialien, wie Zertifikate und Reports
- erweiterte Angaben zu den Produzenten
- kostenloser Zugang

COMAR 2 enthält Informationen zu mehr als 10500 Referenzmaterialien von über 200 Produzenten weltweit. COMAR 2 ist die einzige Datenbank, die unabhängig von einem speziellen Produzenten eine Suche nach verfügbaren Referenzmaterialien gestattet. Die neue Version COMAR 2 stellt nicht nur für die Nutzer der Datenbank, sondern auch für die mit der Datenpflege beauftragten 17 nationalen Institute eine Verbesserung dar, da die Dateneingabe ständig möglich ist und durch Klassifizierungshilfen besser unterstützt wird.

Auskünfte erhalten Sie bei:

Dipl.-Ing. Rita Pradel

BAM – Referat I.01, Qualitätssicherung und Methodik der chemischen Analytik

Tel.: 030/81045862 oder 030/81041109

E-Mail: [rita.pradel@bam.de](mailto:rita.pradel@bam.de)

### Planung eines BAM-Ringversuch für die analytische Bestimmung von Penta- und OctaBDE Derivaten

Die BAM bietet einen kostenlosen internationalen Ringversuch zur Bestimmung von Pentabromdiphenylether (Penta-) und Octabromdiphenylether (OctaBDE) –Derivaten von mehr als 0,1 % an. Die Untersuchungen können mit Hilfe von Standardanalyseverfahren wie GC/MS nachgewiesen werden. Die Teilnehmer sollen die Validierung der vorgeschlagenen Referenzmethode unterstützen. Anmeldungen bitte über E-Mail an: [meike.bergmann@bam.de](mailto:meike.bergmann@bam.de). Anmeldeschluss ist der 31.09.2003.

### Terminplan

11.-12.09.03	DAR-Kurs B/C, Inspektionsstellen DAP-GS, Berlin
16.09.03	DAR-Kurs E, Gemeinsame AG Altlasten, DGZfP, Berlin
06.10.03	DAR-Kurs E, SK-Luft APC, Eschborn
08.10.03	DAR-Kurs E, SK-Zert DAP-GS, Berlin
13.-15.10.03	DAR-Kurs B/C, Zertifizierungsstellen DAP-GS, Berlin
16.10.03	Informations- und Erfahrungsaustausch für Prüflaboratorien DAP-GS, Berlin
22.10.03	DAR-Kurs E, SK-ZfP/FT DAP-GS, Berlin
23.10.03	Informationsveranstaltung für Medizinische Laboratorien DAP-GS, Berlin
29.10.03	Informationsveranstaltung zur Trinkwasserverordnung GL, Hamburg
10.11.03	DAR-Kurs E, alle interessierten Begutachter, DAP-GS, Berlin
11.-12.11.03	DAR-Kurs E, Leitende Begutachter DGZfP, Berlin
14.11.03	DAR-Kurs E, SK-Leb DAP-GS, Berlin
17.-19.11.03	DAR-Kurs B/C, Prüflaboratorien Ort: DAP-GS, Berlin
27.11.03	DAR-Kurs E, vorrangig Begutachter SK-Chemie

Herausgeber:

DAP GmbH

Agastrasse 24 / Gebäude R 2,  
12489 Berlin-Adlershof

Internet: <http://www.dap.de>

V.i.S.d.P.: Dr.-Ing Klaus Berner

Redaktion: Susanne Carlsburg