

10 Parameter für Ihr erfolgreiches Claim-Management

In der heutigen Zeit ist Claim-Management oder Nachforderungsmanagement – insbesondere bei Projekten – für Einkäufer Alltagsgeschäft. Ich zeige Ihnen hier anhand zahlreicher Reflexionsfragen, wie Sie nach Analyse der Ausgangssituation durch Claim-Management Ihre Ansprüche besser durchsetzen.

NR.	PARAMETER	REFLEXIONSFRAGEN
1	Ausgangsfragen	🌐 Erkenne ich einen bevorstehenden Claim? 🌐 Muss ich den Claim gegenüber dem Lieferanten durchsetzen? 🌐 Muss ich einen Claim des Lieferanten abwehren?
2	Störungsarten	🌐 Droht eine Terminverschiebung? 🌐 Gibt es Probleme mit Unter- und Überlieferungen? 🌐 Handelt es sich um eine nachweisbare Bemänglung? 🌐 Besteht eine Reklamation aufgrund einer Abweichung? 🌐 Müssen wir eine nachträgliche Qualitätsänderung akzeptieren oder durchsetzen? 🌐 Drohen höhere Kosten und Preise? 🌐 Haben wir unsere diesbezüglichen Rügepflichten eingehalten?
3	Abnahme	🌐 Ist das Abnahmeprozedere inklusive zeitlicher Limits geklärt? 🌐 Gibt es ein Protokoll? 🌐 Wann erfolgt der Gefahrenübergang? 🌐 Auf welche Tücken muss ich achten?
4	Budget	🌐 Habe ich zeitliche Verzögerungen eingeplant? 🌐 Habe ich finanzielle Puffer im Budget eingerechnet?
5	Projektphase	🌐 Gibt es einen Projektauftrag mit Meilensteinen? 🌐 Gibt es ein Lasten- und ein Pflichtenheft? 🌐 Ist die DIN 69905 bekannt? 🌐 Wer trägt beim Lieferanten die Projektverantwortung? 🌐 Wer ist die Stellvertretung?
6	Risiken	🌐 Welche Risikoarten gibt es? 🌐 Wie hoch ist die Eintrittswahrscheinlichkeit? 🌐 Wie hoch müssen wir diese Risiken gewichten?
7	Kommunikation	🌐 Gibt es klare Protokolle? 🌐 Gibt es Missverständnisse? 🌐 Haben wir eine schlüssige Dokumentation? 🌐 Sind wir unserer kompletten Informationspflicht nachgekommen? 🌐 Sind wir zurückhaltend oder offensiv in unseren Forderungen? 🌐 Weiß der Partner, dass er nachträgliche Änderungen nur nach vorheriger Genehmigung der verantwortlichen Personen durchführen darf?
8	Verantwortungsabgrenzung	🌐 Enthält der Vertrag einen Passus mit einer klaren Verantwortungsabgrenzung mit jeweiligen Rechten und Pflichten aller Vertragspartner?
9	Vertrag	🌐 Ist der Vertrag durch einen Rechtsanwalt geprüft? 🌐 Haben wir die AGB des Lieferanten ausgeschlossen? 🌐 Welche Vertragsstrafen sind festgelegt, verhältnismäßig rechtswirksam und eindeutig formuliert? 🌐 Besteht eine Versicherung oder Haftpflichtregelung für bestimmte Schadenfälle? 🌐 Ist ein Mediations- oder Schiedsverfahren vereinbart?
10	Claim-Strategie	🌐 Welche Persönlichkeitstypen sitzen mir gegenüber? 🌐 Wie ist unsere generelle Claim-Strategie: vorbeugend, aggressiv, defensiv, passiv, kooperativ bzw. partnerschaftlich? 🌐 Wie ist die Claim-Strategie des Lieferanten?