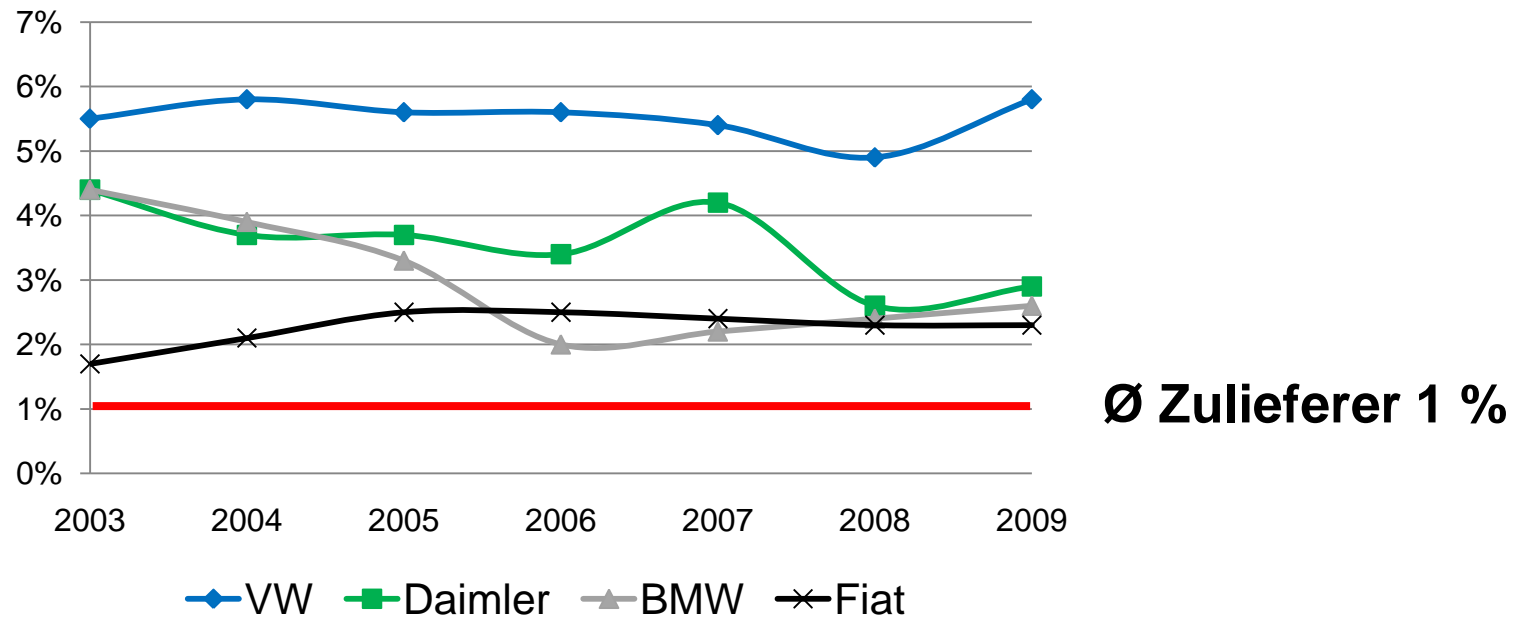


Regressionsproblematik und Gewährleistung

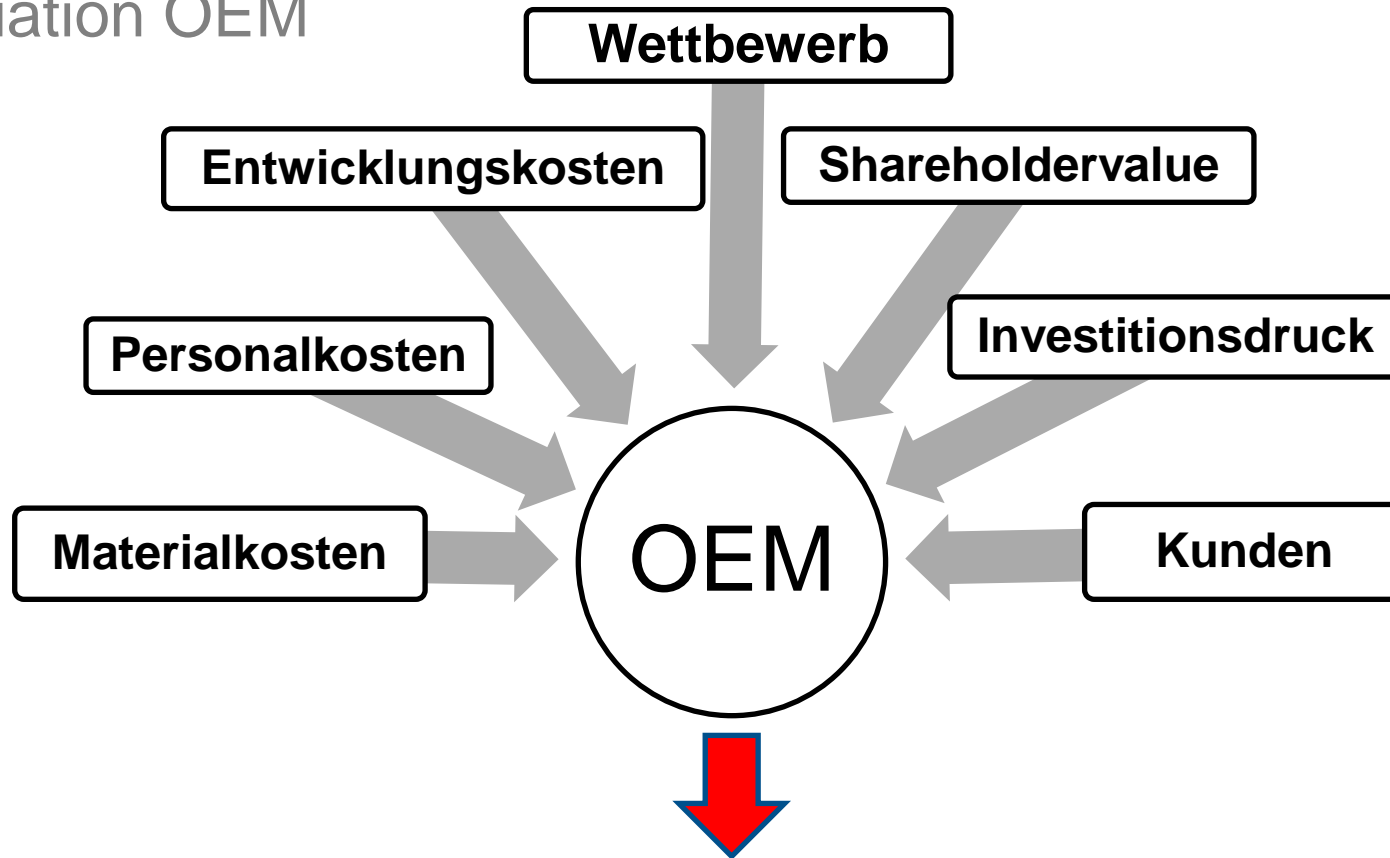
Zulieferforum der ArGeZ 2011

Situation OEM

Rückstellungen für Gewährleistung in % vom Umsatz



Situation OEM



Wirksame Durchsetzung von Gewährleistungsforderungen bei Zulieferern

Situation OEM

Die OEM haben reagiert:

- Anpassung der GW-Management-Systeme
- Aufbau von Personal und Qualifizierung des Personals im Bereich GW und Kulanz
- Vertragswerke wurden/werden angepasst, z.B.
 - KVV, Serienschäden, 50% bei KFG, Festlegung des Technischen Faktors...
- Höhere Anforderungen an die Analysekompetenz der Lieferanten
- Stringentere Einforderung von Fristen und Prozessen

Situation Zulieferer

Auswirkung auf die Zulieferer (tier 1 bis tier x)

- Die **Ertragsrisiken** für Zulieferer steigen, weil die OEM die GW – Forderungen qualifizierter und damit erfolgreicher umsetzen
- Die Auswirkung ist zum Teil erheblich, weil der OEM seine GW-Ansprüche häufig gegen Lieferungen und Leistungen aufrechnet und unmittelbar abzieht

Situation Zulieferer

Welche wesentlichen Faktoren beeinflussen das Risiko ?

- Die Qualitätsleistung des Zulieferers
- Die Fähigkeit des GW Managements des Zulieferers, unberechtigte Ansprüche qualifiziert abzuwehren

Anforderungen an das GW-Management des Zulieferers

Technisch

- Analysekompetenz (Intern und extern) ist die Voraussetzung für erfolgreiche Verhandlungen
- Qualifizierte Zuordnung der Fehlerursachen
- Erfüllung der Kundenanforderungen (VDA, Schadteilanalyse Feld)
- Wirksamkeit der Regelkreise
- Feldbeobachtung / Produktbeobachtung
- Kein Fehler Gefunden** wird ersetzt durch **Fehler nicht gefunden**, lt. VDA nun **I.O. gemäß Befundung**
- Technische Vorbereitung der (Technischer) Faktor- Verhandlungen

Anforderungen an das GW-Management des Zulieferers

Vertraglich / Kaufmännisch

- Kenntnis der Vertragssituation (Vertragsmanagement)
- Einhaltung von Fristen und deren Kontrolle
- Einhaltung von formalen und rechtlichen Standards:
 - Bei Einsprüchen
 - Gegenüber der Versicherung
- Rechtssicherheit der involvierten Mitarbeiter
- Validierung der GW Ansprüche durch effektives „Scannen“
- Regressierung von Unterlieferanten
- Verhandeln der Technischen Faktoren (oder Anerkennungsquoten)

Voraussetzungen für effektives GW Management

- Die Prozessgestaltung muss den komplexen interdisziplinären Anforderungen (Technik, Recht, Vertragskenntnis, Verhandlungstechnik) angepasst sein.
- Man findet nur, was man sucht!
- Recht muss Recht bleiben, Seien Sie (Vor allem Ihre Mitarbeiter) sich Ihrer Rechte (Verträge) bewusst!

Empfehlung

Begegnen Sie GW-Ansprüchen mit **sachlicher** Argumentation!

Dies führt zu:

- Erhöhter Akzeptanz
- Erhalt der Kundenbindung, weil auf Sachebene und Augenhöhe verhandelt wird
- Nachhaltiger Senkung der Kosten für Gewährleistung, Kulanz und Regress

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Automotive Claim Consulting GmbH
Zum Hellebach 23
33014 Bad Driburg-Herste
Telefon +49 5253 97 45 771
Fax +49 5253 97 45 772
Web: www.schecht.de
E-Mail: accinfo@schecht.de