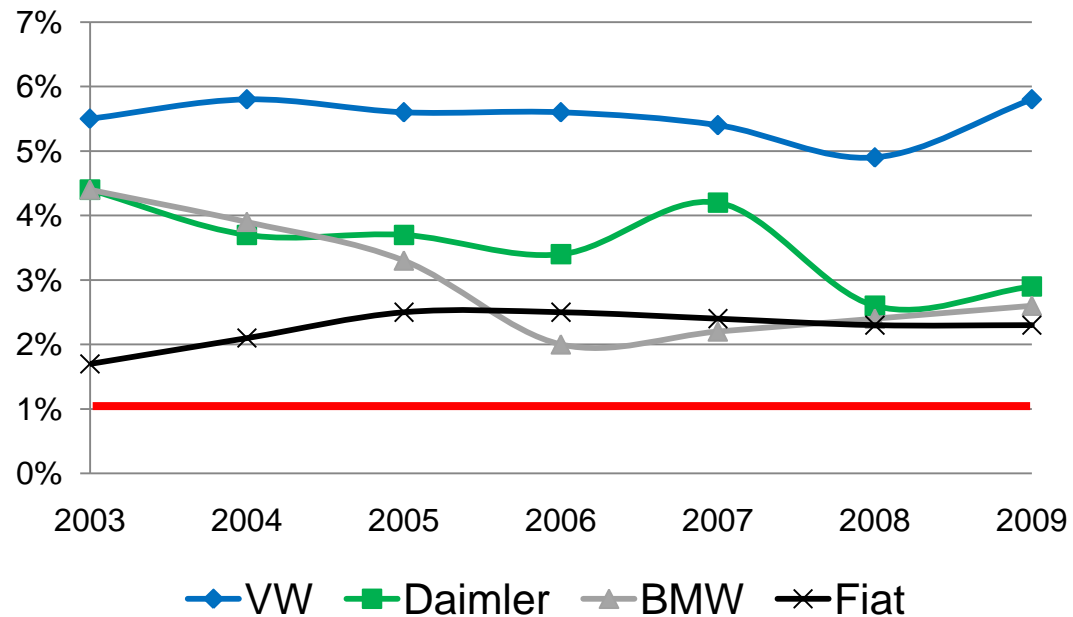


# Regressionsproblematik und Gewährleistung

Zulieferforum der ArGeZ 2011

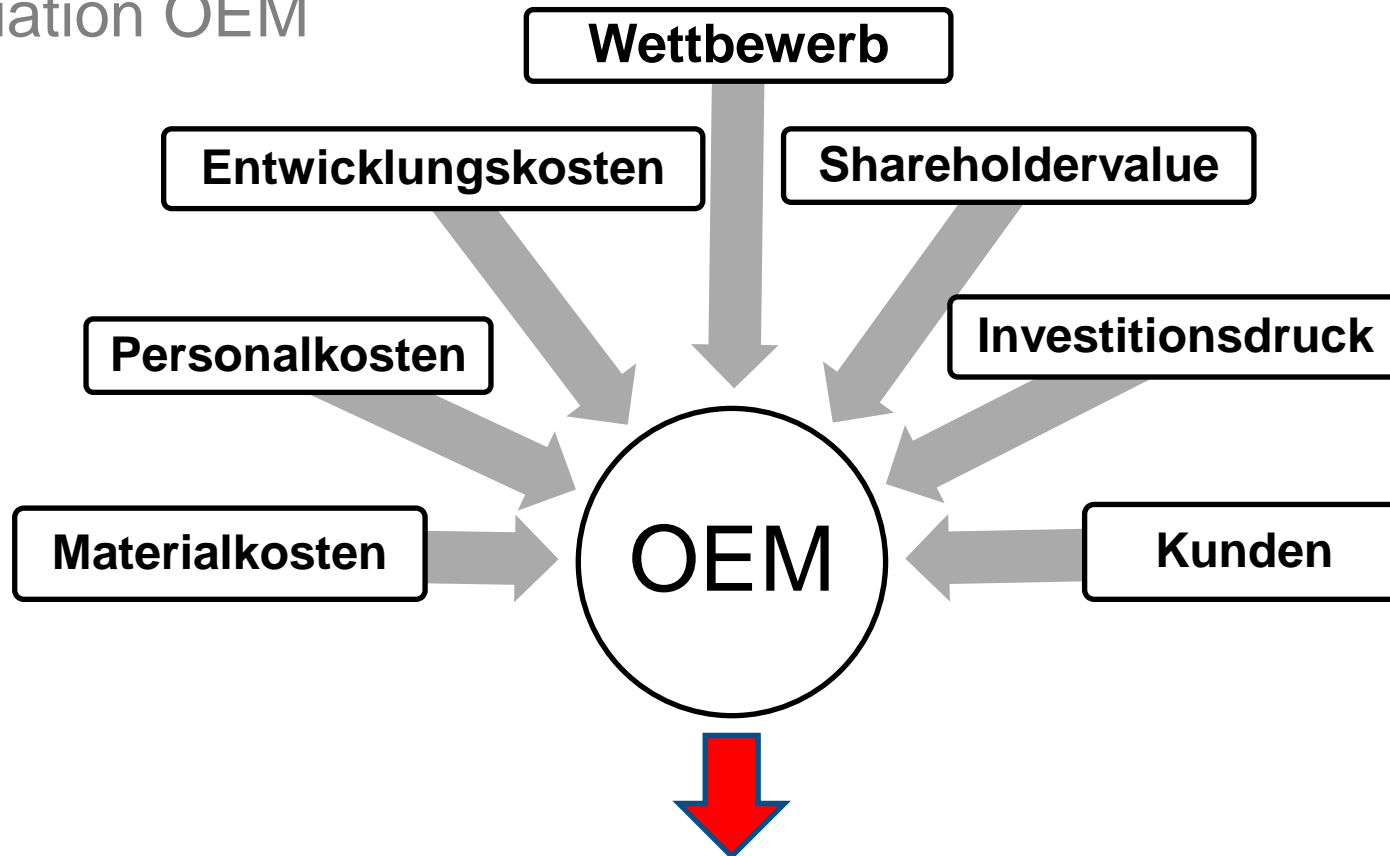
## Situation OEM

### Rückstellungen für Gewährleistung in % vom Umsatz



Ø Zulieferer 1 %

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](http://www.schecht.de)  
E-Mail: [accinfo@schecht.de](mailto:accinfo@schecht.de)