

## Vorwort

Claims-Management genießt vielfach keinen besonders guten Ruf. Einem Claim haftet unterschwellig der Makel der unfairen Bereicherung an. Im Kern akzeptiert diese Aussage jedoch eine wichtige Botschaft: Mit Claims-Management lässt sich Geld verdienen. Dieses Buch zeigt Wege auf, wie sich Ergebnisse über ein optimales Claims-Management verbessern lassen, ohne dass die negativen Aspekte dem Image des Unternehmens schaden.

Das negative Image des Claims-Managements ist in Deutschland historisch begründet. Immer stärker werden, bei internationalen Projekten, deutsche Firmen mit professionellem Claims-Management konfrontiert. Dabei zählen nur noch beweisbare Fakten, die - kommerziell bearbeitet - einen juristisch durchsetzbaren Schaden definieren. Die Forderung ist nachweisbar dokumentiert und der Claimsteller beharrt auf seiner Forderung. Das Gentleman-Agreement, bei dem sich die Geschäftsführer, gütlich bei einem Glas Wein einigen, gehört der Vergangenheit an. Ohne auf diese Methoden vorbereitet zu sein, bedeutet dies einen Kampf mit ungleichen Waffen. Für die Partei, die sich diese Methoden nicht zu Eigen macht, erscheint dies wie eine unfaire Bereicherung der anderen Seite. Doch Claims-Management ist keine unfaire Bereicherung, sondern die Kompensation von zusätzlichen Aufwendungen, die von der vertraglichen Vereinbarung abweichen und der einen Partei tatsächlich entstanden sind. Es handelt sich dabei grundsätzlich um zusätzliche Kosten, die nicht im Preis berücksichtigt wurden.

Gerade in Ländern wie USA, Großbritannien, Korea oder Japan wird seit Jahren ein stark ergebnisorientiertes Vertrags- und Claims-Management genutzt, um Konkurrenten zu unterbieten, Risiken zu reduzieren und jede Vertragsstörung zur Ergebnissicherung zu nutzen. Große Konzerne importieren diese Methoden und setzen sie in ihren deutschen Gesellschaften um. Automatisch werden diese Strategien auch bei rein nationalen Geschäften angewendet. Ein optimales Vertragsmanagement gewinnt somit ständig an Bedeutung – sowohl um Aufträge zu gewinnen, als auch, um das Ergebnis zu sichern. Deutsche Unternehmen genießen - zu Recht - den Ruf, hervorragende Produkte und Leistungen anzubieten. Doch eine Vernachlässigung der Möglichkeiten, die sich durch ein optimales Vertragsmanagement ergeben, führt dazu, dass das Ergebnis hinter den Möglichkeiten zurückbleibt. Diesen Wettbewerbsvorteil nutzt die internationale Konkurrenz. Die Leistungen der deutschen Wirtschaft werden somit, im internationalen Vergleich, nicht angemessen bezahlt.

Im Rahmen der Reihe „Knowledge Series“, hat die „Contract Academy“ Bücher erstellt, die die Abläufe des Vertrags- und Claims-Managements beschreiben:

- Band I: Vertragsmanagement im Projektgeschäft
- Band II: Projektcontrolling: Ansprüche identifizieren
- Band III: Claims-Management: Ansprüche bewerten
- Band IV: Das Pro:Claim-Konzept: Claims erfolgreich verhandeln

Der Band I „Vertragsmanagement im Projektgeschäft“ befasst sich mit der Analyse der Risiken, Chancen und Fallen in Verträgen. Dieses Buch zeigt die üblichen Vertragsarten und beinhaltet Checklisten und Methoden zur praktischen Umsetzung. Der Band II „Projektcontrolling“ beschäftigt sich mit den erforderlichen Controllingprozessen und dem dazu gehörigen Änderungsmanagement, um die wesentlichen Risiken und Störungen kontinuierlich zu identifizieren und Prozesse zu etablieren, die Abweichungen vom Vertrag frühzeitig erkennen lassen. Der vorliegende Band III „Claims-Management: Ansprüche bewerten“ beschreibt die Möglichkeiten und Methoden, um zusätzliche Kosten im Zusammenhang mit Abweichungen vom Vertrag (Schadensersatz) zu ermitteln und möglichst erstattet zu bekommen. Der Band IV „Das Pro:Claim-Konzept“ erläutert eine erfolgreiche Methode, um Claims zu verhandeln, ohne die Kundenbeziehung zu zerstören.

Dieses Buch ist kein juristisches Lexikon, das Ihnen ihr rechtliches Problem löst. Es zeigt Möglichkeiten auf, wie Sie vertragliche Mehrkosten entweder vermeiden oder einen Lösungsweg entwickeln, um diese Mehrkosten ersetzt zu bekommen. Ein häufiges Problem besteht darin, dass ein Projektmitarbeiter mit einem speziellen Fall konfrontiert wird und eine Orientierung sucht. Claims-Management ist ein so weites Feld, dass einige Claims-Spezialisten, sich auf einzelne ganz spezielle Themen konzentrieren. Andere Claims-Spezialisten treten wiederum als Generalisten auf, die diese Spezialisten koordinieren. Dieses Buch dient als Ratgeber, das Möglichkeiten aufzeigt, welche Argumente genutzt werden können, um eine Forderung zu begründen, welche Kosten wie zu bewerten sind und wie diese Kosten dann in einem Claim präsentiert werden können.