

Projekt Fashionesta

Projektumfang: Relaunch Magento Shop

Spezifikation: Durch Kunde

Umsetzungszeitraum geplant: 5 Monat – s. Projektvereinbarung

Herr Boewer (GF Fashionesta) kam mit Mail vom 11.05.2013 auf uns wg. einer Anfrage nach einem Relaunch des bestehenden Magentoshops zu. Bereits im Sommer 2012 waren wir mit ihm in Kontakt, da er bereits damals Probleme mit seinem Shop hatte, den er über russische Freelancer hatte entwickeln lassen. Damals wurden wir wg. der Übernahme des Shops angefragt, was dann aber nicht zustande kam.

Offensichtlich hatte sich Herr Boewer dann entschieden nicht den alten Shop „reparieren“ zu lassen, sondern diesen komplett neu aufzusetzen. Zudem hatte er wohl aus dem Fehler gelernt, einen Shop billig in Russland programmieren zu lassen und wollte den Relaunch von einer deutschen & etablierten Agentur umsetzen lassen.

Nach einigen Verhandlungen, Abstimmungen und Angeboten waren wir Mitte Juli 2013 soweit, den Vertrag zu unterschreiben. Dieser wurde vom Kunden vorgegeben, sodass hier aus unserer Sicht AGB Recht zur Anwendung kommt. Wir haben diesen Vertrag seinerzeit nicht wesentlich nachverhandelt, sondern lediglich bei den Zahlungsmodalitäten.

Natürlich ist die sogenannte „Vertragsstrafe“ damals aufgefallen, darauf angesprochen teilte uns Herr Boewer mit, dass diese Bedingung von seiner Bank sei, denn, interessanterweise, kam bei dieser Gelegenheit heraus, dass der Relaunch des Shop komplett von der Sparkasse Düsseldorf finanziert war. Es ist zu Vermuten, dass Herr Bower ggü. seiner Sparkasse eine Businesscase aufgemacht hat, der wesentliche Mehrumsätze zeigte und dies dann der Grund gewesen sein könnte, dass eine solche Klausel seitens der Sparkasse vertragsgegenständig werden sollte, dies ist jedoch reine Spekulation.

Zudem wurde die Klausel nur als „Formsache“ seitens Herr Boewer tituliert und nachdem Herr Boewer diesen Passus nicht hat herausnehmen wollen, haben wir diesen akzeptiert, nachdem unsere Entwicklung den vereinbarten Zeitraum auch für realisierbar gehalten hat. Zudem haben wir mit unseren Anwälten damals „beschlossen“ diese Klausel im Falle des Falles als überraschend anzusehen, da diese nicht prominent in der Vereinbarung platziert ist.

Im Vorfeld der Unterschrift wurde auch nochmals besprochen, inwieweit der russische ERP Entwickler mitgesteuert werden muss, dies wurde jedoch verharmlost, was sich in der Folge aber durchaus als Problem dargestellt hat.

Somit wurde der Vertrag dann unterschrieben.

Leider hat sich dann im Projektverlauf gezeigt, dass zum Einen Herr Boewer durch seine viele Auslandsreisen schlecht zu greifen war und Entscheidungen immer wieder nur verzögert getroffen wurden. Zudem wurde klar, dass der Aufwand, den ERP Entwickler zu steuern, ebenfalls weitaus größer war, als geplant, da hier teilweise wenig Kompetenz vorhanden war, teils Tätigkeiten von uns übernommen werden mussten, bzw. der russische Entwickler „eingelernt“ werden musste. Zudem wurde klar, dass die Spezifikation an vielen Stellen nicht eindeutig war, bestimmte Punkte wurden von uns umgesetzt, so wie wir es verstanden hatten, Herr Boewer hat dies dann jedoch anders gesehen und wir haben wieder nach Kundenwunsch „umprogrammiert“

Insgesamt muss leider festgestellt werden, dass unser Projektmanagement mit diesem Projekt überfordert war, der Kunde wurde nicht geführt, bzw. innerhalb der Spezifikation gehalten. Ferner wurden Abweichungen, Verzögerungen in Projekt etc. nicht oder nicht ausreichend dokumentiert oder kommuniziert.

Die betreffende Projektmanagerin ist zwischenzeitlich nicht mehr bei uns beschäftigt.

Der o.g. Verlauf im Projekt war bezeichnend und hat sich bis zum Schluß hingezogen.

Mit Näherrücken des Abgabetermins der Phase 1 (15.10.13) wurde auch der Entwicklungsdruck bei uns durch Wochenendarbeit etc. nochmals erhöht. Durch die o.g. Überforderung des Projektmanagements (zwischenzeitlich hatte ich veranlasst, dass unser Entwicklungsleiter auch noch direkt in das Projekt als Projektmanager involviert war) wurde, wahrscheinlich aus Unkenntnis, der Stand des Projektes m.E. falsch eingeschätzt.

Kurzum: Man war immer der Meinung, Milestones bzw. Anforderungen des Kunden erfüllt zu haben, wurde dann von Herr Boewer aber wieder eines besseren belehrt. Nachdem sich spätestens jetzt herauskristallisiert hat, dass der Kunde bzw. das Projekt schwierig zu handeln ist, ist auch eindeutig versäumt worden, den Kunden einzufangen und ggf. Unklarheiten in der Spezifikation nach zu spezifizieren bzw. zu konkretisieren.

Insgesamt hat man sich zu diesem Zeitpunkt bereits an einigen Dingen an der Spezifikation vorbei bewegt, d.h. konkret Dinge umgesetzt nicht so bzw. gar nicht vereinbart waren. Leider hat man auch hier versäumt, diese Dinge zu dokumentieren bzw. zu kommunizieren.

D.h. konkret, dass zu Einen zusätzliche Anforderungen ggü. dem Angebot umgesetzt wurden, aber auch Dinge aus der Phase 2 bereits implementiert wurden, die für die Phase 1 nicht relevant gewesen werden. Andererseits wurden wiederum Dinge aus Phase 1 zurückgestellt und in die Phase 2 geschoben, sodass die Grenze zwischen den Phasen immer schwimmender wurde. Leider hat man auch hier versäumt, diese Dinge zu dokumentieren bzw. zu kommunizieren, vielmehr kam ein neuer Begriff in's Spiel „Sales ready“, der nun den Going Live fähigen Zustand (Mischung aus Phase 1 & 2) beschreiben sollten. Leider gibt es auch hier keine Dokumentation was dieser Zustand beinhalten sollte und ob dies mit dem Kunden so besprochen war.

Dennoch war die Kundenstimmung zu diesem Zeitpunkt noch i.O. und langsam kam heraus, dass der going Live Termin, dem beschriebenen Projektverlauf geschuldet, nicht gehalten werden kann. Daraufhin gab es Telefonate mit Herr Boewer, in diesen das aber als unproblematisch gesehen wurde, denn er hatte ja einen bestehenden Shop.

So wurde dann einfach weiter gearbeitet und das Datum der Phase 2 (15.12.13) rückte näher. Herr Boewer erkläre, dass er zu diesem Zeitpunkt dann schon den neuen Shop haben wolle, um das Weihnachts- bzw. das Geschäft zwischen den Jahren mit dem neuen Shop mitzunehmen.

In der Folge stellte sich heraus, dass der Zustand „Sales ready“ offensichtlich nicht mit dem Kunden abgestimmt war, denn Herr Boewer verkündete dann, mit dem Stand des Shop so nicht vor Weihnachten live gehen zu wollen. Dies erfolgte noch in guter Stimmung.

Zu dieser Zeit habe ich den zuständigen Sales Mitarbeiter, Herr Mayländer, gebeten das Gespräch mit Herr Boewer zu suchen, um sicherzustellen, dass wir nicht in das Thema Vertragsstrafe hineinlaufen. Herr Mayländer sollte versuchen, dies schriftlich zu bekommen, was Herr Boewer natürlich nicht tat. Gleichwohl sagte er am Telefon, dass es die Vertragsstrafe nicht ziehen würde.

Wir haben damals bewusst darauf verzichtet, diese Aussage von Herr Boewer einseitig per Mail zu bestätigen da wir wie o.g. für den Fall der Fälle das Thema Überraschungsklausel spielen wollten und aber auch noch guter Dinge waren, das Projekt erfolgreich und einvernehmlich mit dem Kunden abschließen zu können. So ist man dann in die Weihnachtsferien gegangen mit dem Plan, Mitte Januar 2014 live zu gehen.

Im neuen Jahr ging das Projekt dann in gewohnter Manier weiter, going Live Termine, verschobene Termine, Abstimmungen etc.

Anfang Februar haben wir dann festgestellt, dass Herr Boewer den Code vom Server runtergeladen hat, ohne Abstimmung mit uns. Das hat dann die Alarmglocken klingeln lassen und wir haben den Shop vom Server gelöscht und Herr Boewer versucht mehrfach zu kontaktieren, leider ohne Erfolg.

Nachdem dies nicht gefruchtet hat, haben wir unseren Anwalt eingeschaltet, der weitere Verlauf ist Ihnen bekannt.

Fazit:

Zurückblickend betrachtet, haben wir Fehler im Projektmanagement gemacht, die Abweichungen im Projekt, verschobene Termine und die Gründe dafür sind nicht durchgängig dokumentiert. Natürlich gibt es eine Fülle von emails etc. aus denen sicherlich in einem etwaigen Gerichtsverfahren zumindest teilweise Nachweise geführt werden könnten.

Dennoch wird man das Gefühl nicht los, dass es Herr Boewer darauf angelegt hat nun letztendlich einen zu 95% fertigen Shop zu erhalten, mehr oder weniger ohne Bezahlung. Der Vertarg scheint dementsprechend ausgelegt.

Technisch ist der Shop aus unserer Sicht i.O., die vorgelegten Gutachten / Mängellisten sind nur teilweise fundiert und es gibt in der Programmierung nicht „den“ richtigen Weg. Sicherlich wird ein Gutachter immer etwas finden, was dann wieder durch ein Gegengutachten zu entkräften ist etc.

Natürlich möchte Herr Boewer heute von den ganzen Absprachen etc. nichts mehr wissen, sondern wir haben aus seiner Sicht schlicht die Termine nicht gehalten. Auch wird nun wieder strikt nach den Phasen 1 & 2 gegangen, obwohl diese in Abstimmung mit dem Kunden verwässert wurden.

Auch die sog. Mängelliste von Herr Boewer hat teilweise gar nichts mit der Spezifikation zu tun, sondern ist davon losgelöst zu betrachten.

Abgesehen davon, haben wir den Eindruck, dass Herr Boewer in Geldsorgen steckt und daher eine Rückzahlung der ohnehin nur teilweise geleisteten Projektsumme verlangt. Andererseits wäre interessant zu sehen, ob er die Klage angesichts der Prozessrisiken, die auch für ihn bestehen, wirklich einreicht, denn im Verlauf der Verhandlung hat sich gezeigt, dass die Ansprüche der Gegenseite immer geringer wurden, eventuell ist das ein Indiz dafür, dass man sich seiner Sache doch nicht so sicher ist und schnell Geld möchte.

In Abwägung aller Risiken, wäre ein außergerichtlicher Vergleich unsere bevorzugte Lösung.

Ulm, 21.05.2014
Steffen Herrmann