

GERÜCHTE DURCH REAKTIONSVERZÖGERUNG - DER ELCHTEST

Im Oktober 1997 kippte ein Fahrzeug vom Typ „Mercedes-Benz A-Klasse“ bei einem Fahrtstest drei Tage nach der Markteinführung in Schweden auf das Dach. Die Bilder des auf dem Dach liegenden Mercedes gingen um die Welt. Vorstandsmitglied Jürgen Hubbert zum Unfall: "Es hat uns kalt erwischt." Die Daimler-Benz AG gab zwar ein Statement ab, es gelang aber nicht zu kommunizieren, dass das Auto auf Grund von extremer Fahrweise und heftigen Lenkbewegungen gekippt war und nicht wegen technischer Mängel. Auch eine Woche später war den Medien und der Öffentlichkeit nicht klar, welche Ursachen zum Unfall führten und was das Unternehmen tun will, um die Probleme zu beheben. Erst einen Monat nach Kriseneintritt wurde umfassend kommuniziert. Deshalb entstanden schnell Gerüchte über die Ursachen; ein fehlendes elektronisches Modul wurde schliesslich in der Medienwelt als Grund für den Test-Unfall angegeben. Obwohl dem nicht so war, wurde Daimler-Benz in der Konsequenz dazu gezwungen, das eigentlich überflüssige "Elektronische Stabilitätsprogramm (ESP)" serienmäßig einzubauen. Die Kosten dafür beliefen sich auf über 300 Millionen DM. Der Ruf der A-Klasse und von Daimler-Benz war stark angeschlagen. Daimler Benz hätte mit Notfallplänen, einer gut vorbereiteten Krisenkommunikation und einem schnell verfügbaren Krisenstab die hohen Kosten und die Reputationsschäden stark vermindern können.

zurück

REPUTATIONSSCHUTZ DURCH SCHNELLE REAKTION - SWISSAIR FLUG 111

Am 3. September 1998 stürzte vor der kanadischen Küste in der Nähe von Halifax eine MD-11 der Swissair auf dem Weg von New York nach Genf ins Meer ab. Das tragische Unglück mit 229 Toten ist bis heute ein Parade-Beispiel für schnelle und durchdachte Krisenkommunikation. Bereits vier Stunden nach dem Absturz wurden die Angehörigen der Opfer an den Flughäfen Genf und Zürich durch das Swissair-Careteam betreut. Nach wenigen Stunden standen im Internet Informationen in mehreren Sprachen zur Verfügung. Medieninformationen, Passagierliste, Fluginformationen und gar der komplette Funkverkehr zwischen den Piloten und der Flugsicherung standen nach Freigabe der Behörden zur Verfügung. Die Informationen wurden laufend ergänzt durch technische Hintergrundinformationen zum Flug, zum Flugzeug und zu Themen der Fluroperationen. Die Angehörigen fanden Telefonnummern, eine Kondolenzseite, Informationen über Entschädigungsregelungen und die Termine der Trauerfeierlichkeiten. Zudem wurden Betroffenenengruppen gegründet, die zum Teil bis heute bestehen. Die schnelle Reaktion war nur auf Grund der konsequenten Zusammenarbeit aller involvierten Stellen möglich. Die offene und transparente Krisenkommunikation und die schnelle, unbürokratische und vor allem aktive Hilfe für die Hinterbliebenen führte dazu, dass die Swissair gestärkt und mit viel Sympathien aus dem tragischen Unglück hervorging. Reputationsschäden durch Schuldzuweisung und finanzielle Schäden konnten - trotz Milliardenforderungen der Angehörigen der Opfer - durch schnelle Reaktion abgewiesen werden. Das letztendliche Grounding der Swissair hatte ganz andere Gründe.