Copyright 2017 De Persgroep Nederland BV

All Rights Reserved

Publication Logo

AD/Haagsche Courant

16 januari 2017 maandag

Economie; Blz. 15

631 woorden

Fiat Chrysler, pas op, je bent zo 20 miljard kwijt

PEET VOGELS

In de VS en Europa breidt het schandaal over het gesjoemel met de uitstoot van dieselauto's zich uit. Fiat Chrysler en Renault staan al in het beklaagdenbankje en er lopen nog onderzoeken. De bedrijven hebben bij Volkswagen kunnen zien hoe je zo'n schandaal beter niet kunt aanpakken.

Dieselgate treft steeds meer autofabrikanten

Twintig miljard dollar armer, één topman op straat en bestuurslid Oliver Scmidt die geboeid naar de gevangenis wordt afgevoerd. Is het erg als een reputatie aan diggelen ligt, zoals bij Volkswagen? De fabrikant verkoopt zelfs meer auto's dan voor het schandaal met de manipulatie van de uitlaatgassen van zijn dieselauto's. Onder klanten, in Europa althans, heeft het imago al helemaal geen deuk opgelopen. Op het oog is het alleen vervelend voor de aandeelhouders. De koers van het aandeel staat nog steeds zo'n tien procent onder de koers van voor Dieselgate.

Zo simpel ligt het ook weer niet. In de VS, waar het schandaal speelt, is Volkswagen al 20 miljard dollar kwijt aan boetes en compensatie. En daar, op een van de grootste automarkten ter wereld, waar het bedrijf wilde doorbreken, ligt de reputatie op apegapen.

Gevaarlijk

Hetzelfde dreigt nu Fiat Chrysler te overkomen. De Amerikaanse autoriteiten vermoeden dat het bedrijf ook gesjoemeld heeft met de testen op vervuilende uitlaatgassen, alhoewel het bedrijf dat keihard ontkent. Daarmee dreigt de fabrikant de weg van Volkswagen op te gaan.

En dat is gevaarlijk, denkt Cees van Riel, hoogleraar reputatiemanagement aan de Erasmus Universiteit. ,,Het duurt lang voor een reputatie is hersteld. Dat zagen we bij supermarktconcern Ahold. Het kostte zes jaar voor hun reputatie weer in de buurt kwam van het niveau van voor het boekhoudschandaal. Je moet bewijzen dat je je leven gebeterd hebt en dat je het vertrouwen weer waard bent. En elke keer dat er iets negatiefs gebeurt krijg je dat tien keer zo hard terug.''

Zoals afgelopen week gebeurde bij Volkswagen toen bekend werd dat de opgestapte topman Marcel Winterkorn nog steeds een auto met chauffeur heeft en dagelijks 3100 euro aan pensioen ontvangt.

De nieuwe topman Matthias Müller maakte het er al niet beter op. Bij zijn eerste presentatie in de VS bood hij openlijk zijn excuses aan voor het gesjoemel en beloofde beterschap. Na afloop van de toespraak zei hij echter tegen een radiostation dat Volkswagen geen fouten heeft gemaakt. ,,We hebben slechts de wet verkeerd geïnterpreteerd.'' Dat maakte de excuses ongeloofwaardig. De autoriteiten en consumenten besloten Volkswagen keihard aan te pakken.

Oliemaatschappij BP maakte een vergelijkbare fout. Het bedrijf was het middelpunt van een enorm milieuschandaal toen miljoenen liters olie de zee instroomden na een explosie die drie levens eiste. Bij een persbijeenkomst verzuchtte de BP-topman 'ik wil mijn leven terug'. Dat maakte een harteloze indruk.

Een slechte reputatie kan zelfs het einde betekenen, merkte de Britse boulevardkrant News of the World toen uitlekte dat ze telefoons van politici en filmsterren hackten. De krant ontkende lange tijd. Toen bleek dat het dagelijkse praktijk was en de hoofdredactie er ook van wist was het gedaan met de reputatie en liepen adverteerders en lezers weg. De krant overleefde het niet.

Excuses

Een bedrijf dat met een schandaal geconfronteerd wordt moet drie dingen doen, zegt Van Riel. ,,Zoek uit of het je schuld is. Zo ja, biedt direct je excuses aan en ten derde repareer de schade.''

Sebastien Mena, universitair hoofddocent aan de Cass Business School in Engeland deed onderzoek naar bedrijfsschandalen. Hij is niet gerust op de aanpak van Volkswagen. ,,De top heeft zondebokken gezocht. Een paar ingenieurs hadden het gedaan. Dat moet je niet doen, het is gewoon de fout van het bedrijf. Mensen werden afgerekend op resultaten. Dat werkt sjoemelen in de hand. Die cultuur moet je veranderen. Maar de nieuwe topman komt van binnen het bedrijf. Die kan dat niet. Ik ben bang dat ze in de toekomst weer de fout in gaan.''

Door keihard te ontkennen, dreigt Fiat Chrysler de weg van VW op te gaan

VIEW ORIGINAL PAGE: pagina 15

VW-topman Müller bood excuses aan, maar zei even later dat er geen fouten zijn gemaakt.

LANGUAGE: DUTCH; NEDERLANDS

SUBJECT: Multinational Corporations (94%); Annual Financial Results (80%)

15 January 2017