

Heckschleuder

Horror-Crashes und miese Headlines: Angebliche Konstruktionsmängel am neuen Sportwagen TT ramponierten das Image von Audi. Der Konzernchef entschuldigte sich für das desolante Krisen-Management.

Das Ende war bitter: „Wütende Kunden zwingen Audi in die Knie“, eine *Bild*-Schlagzeile, die Vorstandschef Franz-Josef Paefgen am 5. Februar übel schmerzte. Dabei waren es seine eigenen Presse- und PR-Leute, die den Supergau mit ihrer unprofessionellen Öffentlichkeitsarbeit ausgelöst hatten.

Und dies, obwohl der neue PR-Chef Rainer Nistl zu den alten Hasen der Branche gehört. Ein branchenerfahrener Audi-Mitarbeiter kommentiert die Situation resignierend: „Als Hasenfuß kann man da nichts bewegen. Nistls Vorgänger Norbert Essing ist da aus ganz anderem Holz gewesen.“

Gefährlich und unberechenbar

Rückblick: Der Streit um die angeblichen Sicherheitsmängel eskalierte Mitte Januar. Binnen zehn Tagen starben drei TT-Fahrer in den Trümmern ihrer Autos, darunter ein Betriebsratsmitglied von VW und ein Audi-Händler aus Eisenach. Für Kritiker des Modells stand schon vor Abschluss der Untersuchungen fest: Unfallursache wie schon in anderen Fällen zuvor waren angebliche Konstruktionsmängel am Fahrwerk.

Für Rechtsanwalt Hans-Joachim Wiebe aus Hannover war die Unfallserie keine Überraschung: „Es war schon lange bekannt, auch bei Audi, dass der Wagen gefährlich und unberechenbar ist.“ Wiebe, selbst TT-Besitzer, vertrat zu diesem Zeitpunkt die Interessen von 425 Audi-Fahrern. Seine Forderungen an den Konzern waren

von Anfang an klar und deutlich: Audi soll die umstrittene Version des Sportwagens entweder zurücknehmen oder einen Tausch gegen ein inzwischen mit elektronischer Mehrausstattung aufgerüstetes Modell ermöglichen. Mancher witterte wohl ein Schnäppchen. Die Anwälte allemal – hier gab es Klienten und Public Relations für die Kanzlei nach amerikanischem Vorbild.

Doch die VW-Tochter hielt von Anfang an dagegen: Zwar sei es „grundsätzlich Politik von Audi, bei Ansprüchen von Kunden eine außergerichtliche, gütliche Einigung anzustreben, also Kulanz zu gewähren“, sagt Rudolf Schiller, Chefkommunikator für die Bereiche Produkt und Technik. Dies beinhaltet aber nur in Einzelfällen auch einen Rückkauf. Aber selbst darauf, so Schiller, hätten die Kunden überhaupt keinen Anspruch. Und schon gar keinen gesetzlichen. Denn aus Sicht von Audi „hat der TT keine konstruktiven Mängel“.

Tödliche Unfallserie

Viele Medien sahen das spätestens nach der tödlichen Unfallserie anders. Hatten sie den TT bei seiner Einführung vor 16 Monaten noch in zahlreichen Testberichten bejubelt, berichteten sie Mitte Januar über den Sportwagen als Krisenauto. Erste Negativ-Berichte gab es jedoch schon einige Monate früher. So berichtete die *Autozeitung* unter der Überschrift „Gute Zeiten, schlechte Zeiten“ im Herbst vergangenen Jahres über die ersten Unfälle.

Andere Titel folgten. Im Mittelpunkt der Spekulationen stand von Anfang an das Fahrwerk des 60.000 Mark teuren Sportflitzers. *AutoBild* schilderte unter der Schlagzeile „Schleuder-TTrauma“ ausführlich das Ausbrechen des Wagens in bestimmten Fahrsituationen und der *Stern* orakelte im Oktober „Wehe, wenn das Heck rum kommt“.

Die Berichte lösten neue Testfahrten verschiedener Fachpublikationen aus und ließen den TT plötzlich in einem ganz neuen



Ein Bild des Schreckens: Innerhalb von zehn Tagen starben drei Audi-TT-Fahrer in den Trümmern ihrer Autos.

AP)

(Foto...

Licht erscheinen – sehr zur Freude der Mitbewerber Porsche und Mercedes. Schließlich bedeutete jede Negativ-Meldung über die Konkurrenz aus Ingolstadt kostenlose PR für die eigenen Marken. So attestierte der frühere Formel-1-Fahrer Marc Surer dem Auto ein derart extremes Fahrverhalten im Grenzbereich, „dass der normale Autofahrer keine Chance mehr hat, den Wagen abzufangen“.

Kein Freibrief

Bernd Heißling, Leiter der Audi-Fahrwerksentwicklung, ließen solche Feststellungen kalt: „Wir haben das Auto als Sportwagen ausgelegt. Es gibt Kunden, die kommen damit nicht zurecht“, lautete sein Kommentar in einem Interview mit *Auto Bild*.

„So leicht kann man sich das nicht machen“, widerspricht Anton Demmel, Leiter der Technikabteilung des ADAC. Der Hinweis, es handle sich beim Audi TT um einen Sportwagen, sei „kein

Freibrief“, um die plötzlich auftretenden Probleme im Grenzbereich zu rechtfertigen. „Bei sicherheitsrelevanten Dingen kann man als Hersteller nicht allein an die Selbstverantwortung des Fahrers appellieren. Da muss man schon einen sehr strengen Maßstab an die Aufklärungsarbeit richten.“

Audi habe offenbar nicht genügend bedacht, dass es sich bei den Beschwerden über das Fahrverhalten des TT oftmals um „rein subjektive Empfindungen der Fahrer handelt, denen man nicht begegnen kann, in dem man sie auf die Bedienungsanleitung verweist“.

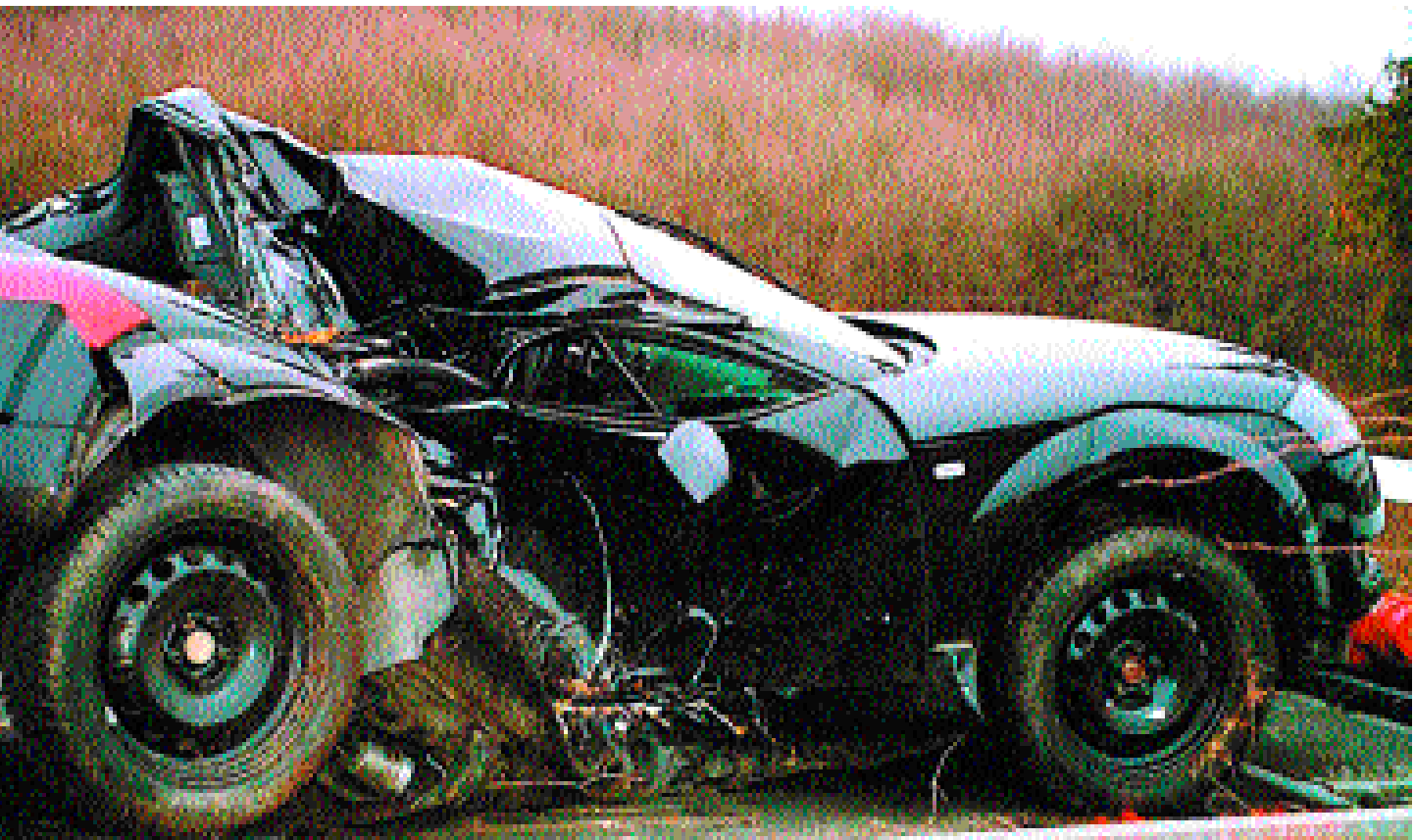
Andere ADAC-Verantwortliche sehen das ähnlich: „Vielleicht hat Audi nicht klar genug deutlich gemacht, dass es sich beim TT um einen Sportwagen handelt. Gerade das aber hat vielleicht auch den ein oder anderen Polofahrer mit dem Gedanken spielen lassen, sich ein solches Auto zu kaufen. Dass der aber unter diesen Umständen

damit nicht zurecht kommt, ist verständlich.“

Auch Rechtsanwalt Wiebe kann die Äußerungen von Audi-Mann Heißling im Nachhinein nicht fassen: „Diese Art der PR war absolut tödlich. Welcher Kunde freut sich schon, wenn er hört, dass man ihn für zu doof hält, einen Sportwagen zu fahren.“

Kritik am Superauto

Die Kritik am „neuen Superauto“ zwang Audi dann doch zum Handeln. Denn „durch die Diskussion über angebliche Fahrwerksmängel ist nicht nur das Image dieses Autos geschädigt, sondern auch eine potenzielle Gefahr gegeben, dass die technische Kompetenz von Audi und damit das Image anderer Modelle tangiert wird.“ Diese Gefahr, so Pressesprecher Schiller, hätte Audi veranlasst, entsprechende Modifikationen an der ersten Version des Sportwagens vorzunehmen. Dazu gehörten Änderungen an den Stabilisatoren an



der Vorderachse, ein modifizierter Querlenker, straffere Dämpfer sowie ein Heckspoiler.

Ein Eingeständnis technischer Fehler, betonte Audi immer wieder, seien diese Änderungen aber nicht. Man habe lediglich auf die Kunden- und Medienkritik reagiert, unabhängig davon, ob tatsächlich Mängel vorgelegen haben. „Dass keine Mängel vorliegen, hätten wir beweisen können“, sagt Schiller.

Auf die – kostenlosen – Änderungen mussten weltweit rund 50.000 Kunden lange warten. Im Oktober 1999 beschlossen, ver-



Audi-Chef Franz-Josef Paeffgen bat um Verzeihung für die „Unannehmlichkeiten“.

zögerte sich die Umrüstung um mehrere Monate. Der Heckspoiler stand erst im Februar zur Verfügung. Und noch ein Aspekt sorgte für mächtig Ärger: Die wirksamste Verbesserung, der Einbau eines Elektronischen Stabilitätsprogramms (ESP), das ein Ausbrechen des Wagens im Grenzbereich künftig verhindern soll, ist zwar seit Dezember serienmäßig. Die Fahrer der ersten TT-Generation aber gehen leer aus. „Eine ESP-Nachrüstung würde finanziell jeden vernünftigen Rahmen spre-

gen“, begründete Fahrwerkentwicklungs-Chef Heißling diesen Entschluss in der *Autozeitung*.

Viele TT-Fahrer reagierten fassungslos: „Ein TT ohne ESP ist praktisch wertlos und nicht zu verkaufen. Von dem Image-Schaden möchte ich erst gar nicht reden“, klagte ein Audi-Besitzer im Internet über den drohenden Wertverlust seines Vehikels. „Ich will für Audi nicht das Versuchskaninchen sein“, schrieb ein anderer TT-Besitzer, der seit Bekanntwerden eines tödlichen Unfalls in Österreich seinen einstigen Traumwagen in der Garage stehen lässt und seitdem auf einen Rückkauf durch Audi wartet.

Druck der Straße

Ob dies jemals geschehen würde, war Mitte Januar mehr als fraglich. Audi wollte sich dem Druck der „Straße“, auch nach der tödlichen Unfallserie, nicht beugen. „Unser Kulanzverhalten“, sagte Rudolf Schiller zu diesem Zeitpunkt, „hat sich in seinen Grundzügen nicht verändert.“ Allerdings sei nicht jeder Kunde mit diesem Verhalten einverstanden und versuche deshalb seinen Ansichten stärkeren Nachdruck zu verleihen. „Dies hat natürlich auch den Weg über Rechtsanwälte und Medien zur Folge.“

Ein Weg, den Audi seinen Kunden durch seine arrogante Haltung geradezu aufgezwungen hatte. Die Auswirkungen dieser Kommunikationsstrategie waren fatal: „Jetzt droht Audi eine Klagewelle“, überschrieb am 16. Januar die *Bild am Sonntag* einen Artikel über die ersten zwei Todesfälle in diesem Jahr. Am gleichen Abend beklagten sich Audi-TT-Fahrer in Focus TV über die unfreundliche Behandlung durch den Konzern.

Tod eines Rallye-Piloten

Am 18. Januar berichtete das SAT 1-Magazin „Akte“ über den dritten Toten, den verunglückten Audi-Händler aus Eisenach. Er war einen Tag zuvor in seinem TT von der Straße abgekommen

und gegen einen Baum geprallt. Bei diesem Unfall konnten sich die Verantwortlichen von Audi nicht mehr darauf berufen, dass der Fahrer mit dem Handling des Wagens eventuell überfordert gewesen sein könnte. Der tote Audi-Händler war zu DDR-Zeiten ein erfolgreicher Rallye-Pilot und Testwagenfahrer.

Neue Version des TT

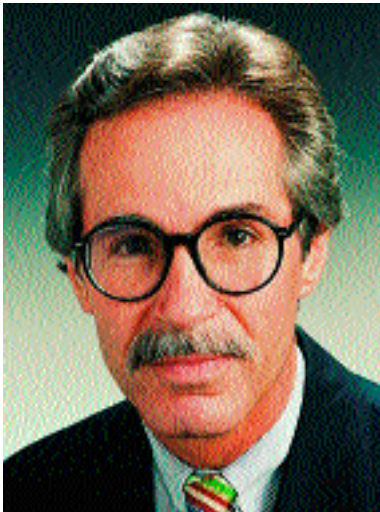
In diesem Zusammenhang zeigte „Akte“ auch einen Film über einen Test von *Auto Bild*. Dort verglichen Profi-Fahrer die alte mit der neuen und mit ESP ausgestatteten Version des Sportwagens. Das Ergebnis war eindeutig: Während die alte TT-Version in allen gezeigten Tests aus der Kurve flog, blieb der neue Audi mit ESP „wie ein Brett auf der Straße“. Für Rechtsanwalt Wiebe war das Maß damit voll. Er erstattet Anzeige. Der Vorwurf: Fahrlässige Tötung. Die Staatsanwaltschaft Hannover begann zu ermitteln.

Manöver der Anwälte

Doch Audi hatte aus den PR-Fehlern der vergangenen Monate offenbar nichts gelernt. „Wir geben der Anzeige wegen fahrlässiger Tötung keine große Aussicht auf Erfolg, da kein technischer Mangel beim Audi TT vorliegt“, markierte Pressesprecher Schiller weiterhin den starken Mann. Die Anzeige sei vielmehr ein „anwaltliches Manöver“, um Interessen der Mandanten durchzusetzen und Medieninteresse zu erzeugen.

Bereits wenige Tage später fragte die *Bild am Sonntag*: „Fahrverbot für den Audi TT?“ Grund für die Spekulationen war die Forderung von TT-Kritiker Wiebe nach einem Eingreifen des Kraftfahrtbundesamtes. Nur diese Behörde hätte den TT durch Entzug der allgemeinen Betriebserlaubnis von der Straße holen können.

Für Anwalt Wiebe war diese Entwicklung im Rückblick keine Überraschung: „Die Strategie von Audi hat sich als Bumerang erwiesen.“ Nach den ersten Berichten



Tauchte in der Krise ab: Rainer Nistl, PR-Chief von Audi.

habe sich der Konzern zunächst zwar kulant gezeigt. Als das Medieninteresse daraufhin wieder geringer wurde, habe Audi dann allerdings still und leise seine Zugeständnisse wieder zurück genommen. „Ein schwerer Fehler“, meint Wiebe. „Es war doch klar, dass ein solches Verhalten den Ärger und das damit verbundene Medieninteresse nur noch vergrößern würde. Eine völlige Fehleinschätzung der Lage.“

Desolate Informationspolitik

Parallel zur Berichterstattung in Print und TV hatte sich die unzufriedene TT-Kundschaft inzwischen ihr eigenes Forum zum Meinungsaustausch geschaffen. Plattform war die Homepage des „TT-Owners-Clubs“. Auf vielen Dutzend Seiten ärgerten sich dort TT-Fahrer über die „desolate Informationspolitik“ und berichteten über ihre vergeblichen Versuche, ihr Auto einzutauschen oder zurückzugeben.

In der Zwischenzeit kursierten im Internet bereits Paragrafen und Gesetzestexte, die sich mit den Themen Rückgabe, Wandlung, Mängelbeseitigung oder Tausch beschäftigten. Sogar auf Aktenzeichen und mögliche Präzedenzfälle machten sich TT-Fahrer gegenseitig aufmerksam.

Auf der Homepage von Audi Deutschland suchte man hingegen vergeblich nach aktuellen Infos zur

TT-Problematik. Allein die Jubelberichte verschiedener Printtitel im Zuge der erfolgreichen Markteinführung konnten die User dort nachlesen. Dass die gleichen Medien längst auch über die TT-Unfälle berichtet hatten, erwähnt Audi bis heute mit keinem Wort. Der Grund: Die Autobauer nehmen die meisten Beiträge nicht ernst. „Wir glauben nicht“, so Pressechef Schiller, „dass dieses Medium ein geeigneter Ort für den Abdruck der zumindest teilweise polemisch geführten Diskussion darstellt.“ Stattdessen nutze Audi wie andere Unternehmen auch seine Internetseiten, um den eigenen Standpunkten und natürlich auch den Qualitäten seiner Produkte ein Forum einzuräumen.

Vollbremsung

Ende Januar drohte der Streit um den TT zu eskalieren. Audi machte eine Vollbremsung und blies zum Rückzug. Der Konzern verkündete, dass man sich mit Besitzern und Anwälten außergerichtlich einigen wolle. Am 4. Februar folgte die Bestätigung durch Audi-Chef Paefgen. In einer Pressekonferenz machte er umfangreiche Zugeständnisse und beendete somit das monatelange PR-Trauma.

Das elektronische Stabilitätsprogramm wird demnach auch bei der ersten Generation ab Ende März nachträglich eingebaut. Für die Zeit der Nachrüstung (rund 14 Tage) bekommen die Kunden ein kostenloses Ersatzfahrzeug und auch über eine Rücknahme will Audi mit sich reden lassen. Ein gigantischer Aufwand, dessen Kosten auf rund 100 Millionen Mark geschätzt werden. Nicht bezifferbar ist der Image-Schaden.

Hausgemachte Affäre

Immerhin gestand der Audi-Chef Fehler ein: „Das Angebot kam zu spät.“ In verschiedenen Printmedien schrieb Paefgen Anfang Februar in ganzseitigen Anzeigen: „Im Namen von Audi entschuldige ich mich für die vielen Unannehmlichkeiten, die den Audi

TT-Kunden entstanden sind.“ Der Zeitpunkt für diese Entschuldigungsreise durch die deutsche Medienlandschaft war PR-technisch allerdings äußerst ungünstig gewählt: Am selben Wochenende brachte *Auto Bild* einen großen Artikel über die Krise des Audi TT und beschwerte sich über den maulfaulen Vorstandsvorsitzenden: „Ein geplantes Gespräch sagte Audi-Chef Dr. Franz-Josef Paefgen kurzfristig ab. Begründung: Es sei alles gesagt. Nichts ist schlimmer bei hausgemachten Affären als mangelnde Offenheit und Arroganz.“

Im Unterholz

Personelle Konsequenzen aus dem TT-Desaster schloss der Audi-Vorstandsvorsitzende vorerst aus. Da freut sich der PR-Chef des Autobauers. Von Rainer Nistl hat man in der Krise nichts gesehen oder gehört. Der gelernte Ford-Mann ist aus dem Unterholz noch nicht wieder aufgetaucht. Ein enger Mitarbeiter: „Der macht das wie bei Ford. TTV: Täuschen, Tarnen, Verdrücken.“ Josef Kaiser ◊



Der *Auto Bild* gab Audi-Boss Paefgen kein Interview – zeitgleich startete er eine Entschuldigungs-Tour.