

Dieselgate: VW overleeft ook deze crisis!

FOOD & RETAIL - De meeste gevolgen van 'dieselgate' zijn in grote lijnen bekend. De eerste dag na het bekend worden van de problemen in Amerika, daalde de beurskoers van Volkswagen met 18% en een dag later nog eens met 20%. In totaal ging op 21 en 22 september 25 miljard euro aan beurswaarde in rook op. Een ander gevolg is dat in Amerika Volkswagen een maximale boete van 18 miljard dollar boven het hoofd hangt. Ook een aardige kostenpost is het aanpassen van de software van 11 miljoen reeds verkochte dieselauto's.

Naast het geldelijk verlies lijdt Volkswagen Groep ook een enorm gezichtsverlies. Wie durft er buiten Wolfsburg nu nog op een verjaardagsfeestje vol trots te zeggen dat ie bij Volkswagen werkt? Opmerkelijk in dieselgate is de uitkomst van een Nederlands onderzoek van *Autovisie* in samenwerking met *De Telegraaf*. In dit onder-

zoek werd aan duizend VW-, Audi-, Seat- en Skoda-rijders gevraagd hoe zij tegen dit schandaal aankijken. Bijna driekwart van de respondenten gaf aan bij een eerstvolgende gelegenheid toch weer een auto van de Volkswagen Groep te kopen.

In het verleden hebben zich in de automobielsector even ernstige, zo niet ernstiger crises voorgedaan dan nu bij Volkswagen, onder meer bij Toyota en Ford. Als je al dit soort debacles op een rijtje zet - inclusief die van Volkswagen - dan vallen een paar dingen op. Als een incident aanzwelt tot een crisis, dan staat alles op zijn kop. Grote schadeclaims lijken een bedrijf te doen wankelen. Maar bijzonder is dat twee à drie jaar na de crisis veel bedrijven weer *back on track* zijn. Bij Ford, waar de negatieve publiciteit rond de Pinto na de zomer van 1977 begon en voortduurde tot ver in 1978, daalden weliswaar de verkopen van dit model, maar krabbelde Ford begin tachtiger jaren weer op en draaiden de fabrieken in 1984 weer op volle toeren (in

1984 +51% ten opzichte van 1983). Ook Toyota wist in Noord-Amerika in 2012 - twee jaar na de incidenten met de Prius - een omzetgroei van 26% te realiseren (mondiaal bedroeg deze groei bijna 23%). Grote incidenten lijden dus lang niet altijd tot de ondergang van een bedrijf.

Mag ik een voorspelling doen ten aanzien van dieselgate? Volkswagen zal tot de zomer van 2016 puin moeten ruimen. De pijn houdt nog wel even aan; ook als het gaat om de reputatie. Maar als het gaat om het merk, geldt een ander verhaal. Ik raad Volkswagen aan in de komende periode intensief te blijven adverteren, om de sympathie voor het merk hoog te houden. Het zou mij dan niet verbazen dat Volkswagen sterker uit de strijd komt dan dat het erin ging; ook qua verkoopcijfers.

*dr. Rik Riezebos algemeen directeur EURIB/
European Institute for Brand Management*



VHD
VAN HEERTUM DESIGN

www.heertum.nl since 1971

ELIXYR
PACKAGING
DESIGN
Market: Europe

