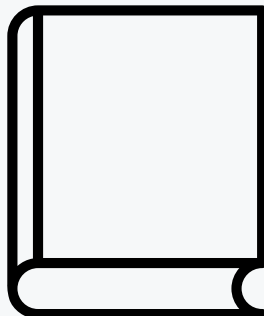




**Wie gefährlich ist  
verspieltes Vertrauen?**



---

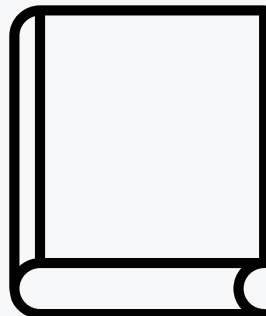
# 2015 wird der **Abgasskandal** bekannt

Schwerer Manipulationsverdacht

## Das VW-Desaster in den USA - die Fakten

Volkswagen hat in den USA eine Software in seine Dieselmotoren installiert, die offizielle Abgasmessungen austrickst. Dem Konzern droht eine Strafe von bis zu 18 Milliarden Dollar. Die wichtigsten Fragen und Antworten im Überblick.

Doch trotz des **Betrugs**  
bleiben die Verkaufszahlen  
zunächst **stabil!**



---

**Der Betrug betriff nicht die  
zentralen Kundenbedürfnisse:**



**Sicherheit**

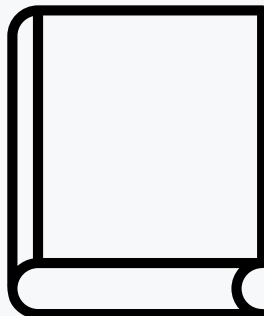


**Zuverlässigkeit**



**Langlebigkeit**

**Umweltfreundlichkeit war für  
VW Kunden kein zentrales  
Bedürfnis**



# Viel gefährlicher?

SN.AT / WIRTSCHAFT / WELT / WIRTSCHAFT

## Europäische Verbraucherschützer mit heftiger Kritik an VW

von  
APA / DPA

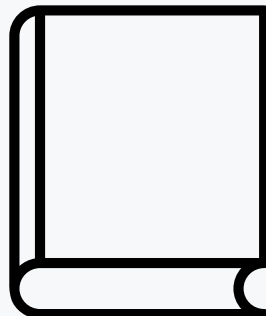
Freitag  
18. September  
2020  
02:10 Uhr



Artikel drucken

Fünf Jahre nach dem Auffliegen des "Dieselskandals" werfen europäische Verbraucherschützer VW vor, weiter mit aller Macht Schadenersatzzahlungen an Kunden auszuweichen. Der weltgrößte Autobauer fahre eine Hinhaltenaktik und nutze Gesetzeslücken sowie den ungleichen Zugang europäischer Verbraucher zur Justiz aus, teilte der Europäische Verbraucherverband Beuc in der Nacht auf Freitag mit.

## VW's Umgang mit dem Skandal



---

# Der einzige Fokus: Begrenzung des finanziellen Schadens



Entschädigungen wurden so kompliziert wie möglich gemacht - oder verweigert

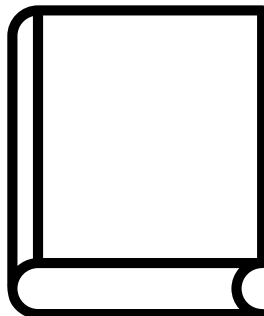


Es gab kaum Kommunikation zum Kunden



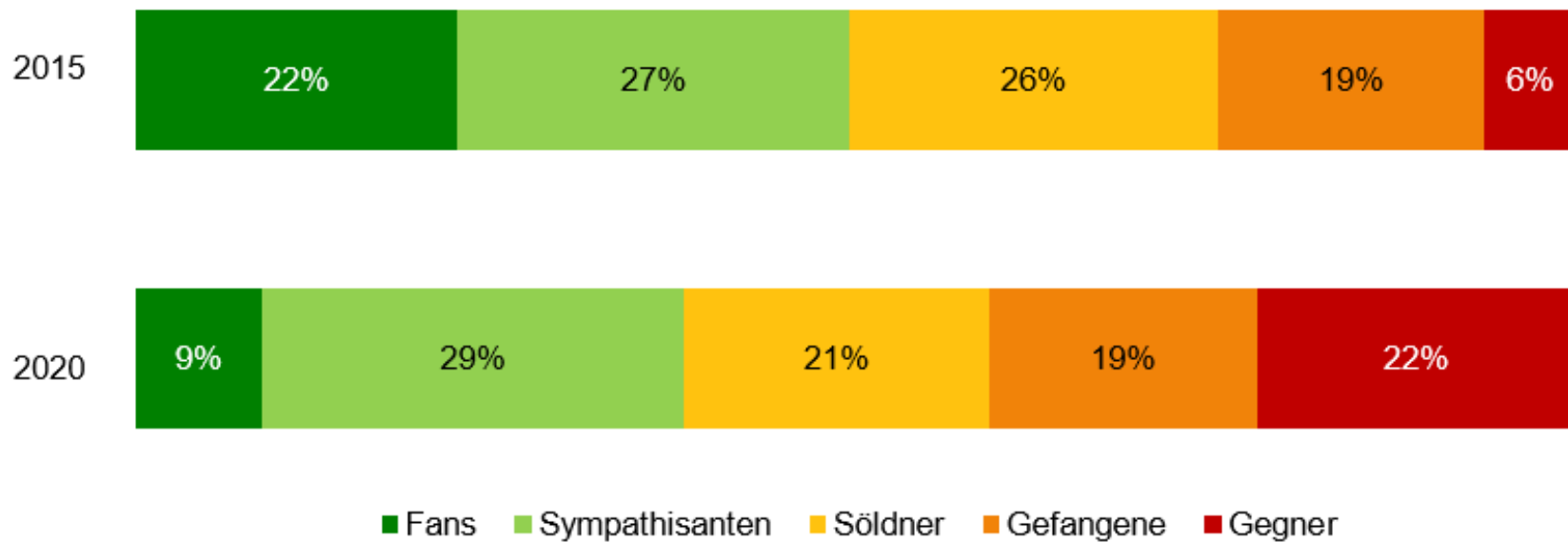
Nachrüstungen wurden hinausgezögert - und so der Wiederverkaufswert geschmälert – ein weiteres zentrales Bedürfnis

Der entstehende Reputationsschaden wurde völlig ausgeblendet

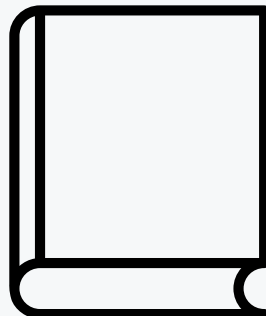


# Das Ergebnis:

Fan-Portfolio von VW 2015 und 2020 im Vergleich



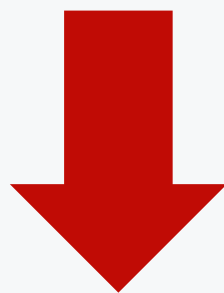
Die Fan-Quote von VW ist  
**dramatisch** gesunken!



---

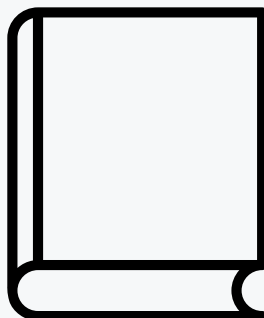
Zunächst hatte die **Fokussierung** dem Konzern geholfen:

Der Skandal betraf nicht das **zentrale Kundenbedürfnis**



Doch der **Umgang** mit dem Skandal **ignorierte** es

und **zerstörte** so die Kundenbeziehungen.



---

# Mehr im Buch

