

Kommunikation in Krisensituationen

Schwarzbuch Raiffeisen

Ankündigung in einer Artikelserie

- **6.10.2010: Beginn der Augustin Endlos-Serie „Raiffeisen: Schweigen im Blätterwald – aber ohne den Augustin“**
- **Serie beleuchtet „Machtfaktor Raiffeisen“ in ganz unterschiedlichen Facetten.**
- **Offizielles Raiffeisen schweigt dazu und stellt auch nichts richtig.**
- **30.4. 2013: Lob für PR-Abteilungen von Raiffeisen: „Es gibt kompetente PR-Abteilungen und patscherte.....“**

"Augustin" Nr. 283/10 vom 06.10.2010 Seite: 5 Ressort: Tun & Lassen

Raiffeisen: Schweigen im Blätterwald - aber ohne den Augustin

Ein Stresstest der anderen Art

Aus einer genossenschaftlich organisierten Selbsthilfeorganisation ist Raiffeisen in Österreich im Lauf der Zeit und insbesondere seit der Zeit der Ostfantasie zu einem bestimmenden wirtschaftlichen Machtfaktor geworden. An dieser Entwicklung fällt auf, dass sie von den heimischen Medien kaum wahrgenommen wird. Abgesehen von sporadischen Interviews mit Dr. Christian Konrad, Generalanwalt des Raiffeisenverbands, und Meldungen über größere Firmenübernahmen im nationalen oder internationalen Maßstab dringt kaum etwas aus dieser Organisation an die Öffentlichkeit. Das hat vermutlich mit der Erkenntnis erfahrener Unternehmensleiter zu tun, wonach die beste Presse gar keine Presse ist.

Dieses Schweigen im Blätterwald ist umso erstaunlicher, als es das Thema Raiffeisen in sich hat. Keine andere österreichische Unternehmensgruppe ist gemessen an ihrer ökonomischen und politischen Bedeutung dieser «bäuerlichen» Genossenschaft ebenbürtig. Allein im Bankenbereich verfügt Raiffeisen über einen Marktanteil, der dem der «Kronen Zeitung» am Sektor der Tageszeitungen entspricht.

Dass es im Blätterwald nicht rauscht, mag damit zu tun haben, dass der Einfluss von Raiffeisen auf den Mediensektor enorm ist. Darüber hinaus ist die Genossenschaft nach wie vor dort stark, wo sie ein Heimspiel genießt: in der Sammlung und Verwertung der heimischen Agrarproduktion und der Bereitstellung der Produktionsvoraussetzungen. Dazu kommt die Versorgung der ländlichen Bevölkerung mit Dingen des täglichen Bedarfs (vom Saatgut bis zum Pkw). Ferner verfügt Raiffeisen über eine ungeahnte Menge von Industriebeteiligungen und Immobilienbesitz.

Wie groß die ökonomische Macht der Giebelkreuzler ist und welcher politischer Einfluss sich daraus ableitet, soll in dieser Augustin-(Endlos?)-Serie gezeigt werden. Start in der nächsten Ausgabe. I. h.

Von Haien und Nachbarinnen

Es gibt kompetente PR-Abteilungen und patscherte. Die Raiffeisen-Gruppe zum Beispiel muss eine souveräne PR-Crew haben. In diesen Tagen wird ihr die 56. Augustin-Ausgabe zugetragen, die die «ewige» Rubrik der Raiffeisen-Beobachtung enthält. Wieder, wie schon 55-mal zuvor, würde sie gerne das Interpretationsmonopol zum Thema Raiffeisenmacht brechen, das der Augustin den beiden bankkritischen Autoren Lutz Holzinger und Clemens Staudinger eingeräumt hat. Gerne würde sie «klar stellen», dass der Augustin keine Ahnung von finanzwirtschaftlichen Angelegenheiten habe. Doch sie schweigt. Kein Wort, um sich zu rechtfertigen. Kein Wort, die Bankster-Basher der «ersten österreichischen Boulevardzeitung» einzuschüchtern. Jedes Signal der Verdrossenheit des Goliath Raiffeisen über die Dauerchuzpe des David Augustin muss vermieden werden, denn ein Rest von Gerechtigkeitsstreben bringt die Mehrheit der Menschen in solchen Fällen immer an die Seite des Schwächeren. Die Raiffeisen-PR, um es kurz zu machen, ignoriert nach außen hin unsere Raiffeisenrubrik (Freud'scher Vertipper), weil sie dem Augustin keine zusätzlichen Aufmerksamkeits-einheiten vergönnt.

Die ÖBB hat eine PR-Abteilung, deren Kompetenz die Leser_innen beurteilen mögen. Anders als im Fall Raiffeisen gab sie sofort ihr «Entsetzen» über den Augustin kund, der in Nummer 340 über die durch ständige Personalrochaden realisierte einzigartige Verquickung der ÖBB mit den führenden Bauhaien Strabag und Porr berichtete. In der «Richtigstellung» ging sie auf diesen Hauptvorwurf gar nicht erst ein – und der Augustin bekam eine Ladung Neusprech ins Haus, die ihm doppelplusgut (© Orwell) ins Konzept passt. Erstens hat uns das ÖBB-Management dadurch den imaginären Orden des ernstzunehmenden Gegners verliehen, zweitens erlaubt uns seine Stellungnahme die Vertiefung unserer Kritik (ab Seite 7).

Um auch über unsere PR-Kompetenz zu sprechen: Doppelplusgut! Warum vermitteln wir der Öffentlichkeit z.B. nicht, welche Persönlichkeiten sich hinter den Autor_innennamen verbergen, die wir noch dazu an das Ende ihrer Texte kleben, als ob uns das Ende des Starprinzips ein herausragend wichtiges Ziel wäre. Wir werden die Informationsdefizite bezüglich unserer Mitarbeiter_innen beheben – und fangen, weil's grad passt – mit den beiden Autorinnen der in dieser Ausgabe startenden Fix-Rubrik NACHBAR(innen)STADT an, die schreibend einander abwechseln werden (siehe Seite 11).

Wencke Hertzsch ist Stadt- und Regionalplanerin aus Berlin. Bis 2007 waren Stadterneuerung und Quartiersmanagement ihre bevorzugten Arbeitsfelder. Seit 2007 ist sie wissenschaftliche Mitarbeiterin am Department für Raumplanung der TU Wien.

Martina Handler ist Politikwissenschaftlerin mit den Schwerpunkten Öffentlichkeitsbeteiligung, Mediation, nachhaltige Entwicklung und gesellschaftlicher Wandel.

Als unsere Expertinnen in allen urbanen Angelegenheiten werden sie sowohl Stadtentwicklungsprozesse als auch die interessantesten Versuche der Aneignung der Städte durch die zivile Gesellschaft begleiten.

R.S.

Unsere neuen Haus- und Hof-Urbanistinnen: Martina Handler ...

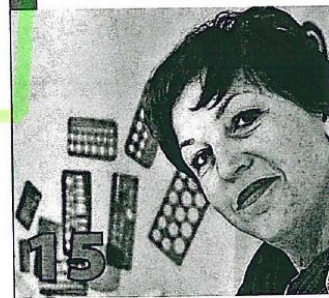


Aus dem INHALT

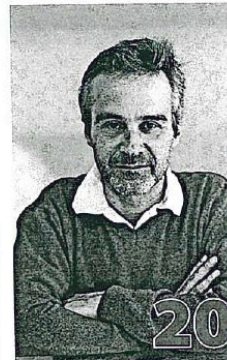
Ein Jahrhundertprojekt wirft Schatten. Hauptbahnhof-Stadt: Bürgerbeteiligungs-Farce



Die 1848er Revo im Bezirksmuseum. Massaker im Prater und andere Grauslichkeiten



Lokalmatadorin Nr. 294. Gunda Maurer, Architektin ohne Grenzen



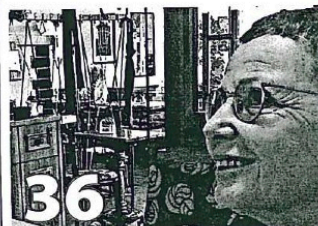
«Mister Rapid». Markus Lenzenhofer über die grüne Legende Dyonyus Schönecker



Almost Spring. Über das neue Album der polnischen Wienerin Agnes Milewski



Handschriftlich. Brigitta Höp-



Die Frau mit dem neugierigen Blick. Über

Das Schwarzbuch „erscheint“ zunächst unbemerkt

- **Lutz Holzinger und Clemens Staudinger bringen die Artikelserie – leicht redigiert – in Buchform.**
- **19. April 2013: Erste Präsentation im Augustin-Haus vor rund 40 Personen mit oberflächlicher Diskussion.**
- **Weitere lokale Präsentationen**
- **Anrufe von diversen NÖ Raiffeisenbanken – wir kalmieren.**



Der Interview – Rückzieher

- **24. Juni 2013:**
Auf News.at erscheint ein Interview von Daniel Steinlechner mit den beiden Schwarzbuch-Autoren – sehr unkritisch, überaus einseitig, journalistisch schwach.
- **24. Juni 2013:**
News.at nimmt den Artikel nach einigen Stunden wieder vom Netz
- **25. Juni 2013:**
NEWS-Hrsg. Axel Bogocz zur APA („Der Artikel entspricht nicht der journalistischen Fairness“)

<http://derstandard.at/1371170535389>

News.at zieht Raiffeisen-Artikel zurück - "Genügte journalistischen Standards nicht"

25. Juni 2013, 13:57

- The screenshot shows a grey error page from news.at. At the top left, the 'news.at' logo is visible next to the text 'HTTP 404'. Below this, a message in German states: 'Die gewünschte Seite wurde möglicherweise entfernt oder umbenannt, oder sie ist vorübergehend nicht erreichbar.' Underneath, there is a red link that says 'zu www.news.at >'. Further down, under the heading 'Weitere Möglichkeiten:', there is a search bar with the text 'Suche in www.news.at:' and a search button labeled 'Google-Suche'. The search bar contains the text 'banken machfaktor raiffeisen'.

foto: screenshot news.at

Eine gerettete Version des Artikels ist [hier](#) zu finden.

Kobuk.at: Intervention von oben lässt kritischen Artikel von Portal verschwinden - Geschäftsführer Bogocz vermisst journalistische Fairness

Der Interview – Rückzieher

- Im Netz beginnt der Shitstorm:

„ÖVRaiffeisenV“ hat Seite lahmgelegt

NEWS beugt sich Machtfaktor Raiffeisen

Armin Wolf via Twitter: Kritischer Raiffeisen-Artikel auf news.at gelöscht

Florian Klenk: Axel Bogocz ist offenbar Chefredakteur von News.at



Unerwartetes Ende

25. Juni 2013 abends:

- **Krisenbesprechung mit Vorstand. Wir gehen in die Offensive.**
- **Raiffeisen-Holding NÖ-Wien stellt Link zu Interview von Steinlechner auf ihrer Website rhwnoew.at online mit Kommentar:**
 - ***„für eine Woche, weil öffentliche Kontroverse zur Qualität einer Demokratie gehört, Raiffeisen so leicht nichts erschüttern kann, auch nicht teilweise nicht fundierte oder gänzlich falsche Aussagen der Interviewten“***
- **Ein MA sendet Tweet an Armin Wolf**
- **Lob aus der ganzen Branche**

APA-Basisdienst

APA0162 5 II 0319 MI/WI Siehe APA0330/25.06 Mi, 26. Jun 2013

Medien/Zeitschriften/Online-Medien/Raiffeisen-Holding NÖ-Wien/Wien

"Machtfaktor Raiffeisen" - Raiffeisen zieht PR-Notbremse

Utl.: Raiffeisen verlinkt für eine Woche auf gelöschten kritischen News.at-Artikel - "Es gehört zur Qualität einer Demokratie, dass öffentlich auch kontrovers diskutiert werden kann" =

Wien (APA) - Nach der Aufregung um einen Raiffeisen-kritischen Artikel, der auf der Internet-Seite der Verlagsgruppe News (News.at) zu lesen und kurz darauf wieder verschwunden war, hat Raiffeisen nun kommunikationstechnisch die Notbremse gezogen. Auf der Web-Seite der Raiffeisen-Holding Niederösterreich-Wien tauchte Dienstagabend eine beschwichtigende Stellungnahme sowie ein Link zum gelöschten Artikel auf.

"Mit Interesse haben wir die Diskussion um ein Interview mit den Buchautoren Lutz Holzinger und Clemens Staudinger auf NEWS.at verfolgt. Es gehört zur Qualität einer Demokratie, dass öffentlich auch kontrovers diskutiert werden kann. Deshalb bieten wir eine Woche lang ganz bewusst den Link zu dem Artikel an", hieß es in vorbildhafter Krisen-PR-Formulierung.

Zuvor hatte der Medienblog kobuk.at publiziert, dass ein Bericht über das kürzlich erschienene "Schwarzbuch Raiffeisen" inklusive Interview mit den Autoren nach einer Intervention der Leitung des News-Verlags, an dem Raiffeisen mit rund 25 Prozent beteiligt ist, von der Internet-Seite der Mediengruppe entfernt worden war. "News beugt sich dem Machtfaktor Raiffeisen", schlussfolgerte kobuk.at. News-Geschäftsführer Axel Bogocz erklärte hingegen, dass der Artikel nicht den "journalistischen Standards" des Verlags entsprochen habe und von der Chefredaktion auch nicht freigegeben war.

In sozialen Netzwerken wie Twitter wurden die Vorgänge heftig diskutiert und kritisiert, beim Internet-Buchhändler Amazon stiegen die Verkaufszahlen des "Schwarzbuch Raiffeisen" und das Werk landete unter den "Aufsteigern des Tages". Medienexperten sprachen vom sogenannten Streisand-Effekt. Damit wird das Phänomen bezeichnet, dass der Versuch, unliebsame Informationen zu unterdrücken, erst recht öffentliche Aufmerksamkeit nach sich zieht und dadurch das Gegenteil erreicht wird: die Information wird einem noch größeren Personenkreis bekannt.

Bei Raiffeisen zog man schließlich die Bremse. "Raiffeisen kann so leicht nichts erschüttern. Auch nicht die Thesen und Aussagen der Autoren, die teilweise nicht fundiert oder gänzlich falsch sind", hieß es auf der Internet-Seite des Unternehmens (http://www.rhnoew.at/eBusiness/01_template/1/1021234568466-NA-913622_944315402765-NA-37-NA.html).

(Schluss) bru/spu

~

WEB <http://www.rhnoew.at>

PA0162 2013-06-26/10:49

261049 Jun 13

Metadaten:

Kategorien:

Kunst & Kultur/Medien
Kunst & Kultur/Medien/Zeitschriften
Kunst & Kultur/Medien/Online-Medien
Wirtschaft und Finanzen/Branchen/Finanzen und Dienstleistungen/Banken

Geobezug:

Wien

Firma/Organisation:

Raiffeisen-Holding NÖ-Wien

Ergebnis und Erfahrungen

- Die soziale Technologie ist explodiert – die Leute können heute mehr Einfluss auf ihre Peers ausüben und mehr Macht aus ihnen ziehen als je zuvor.

Fazit:

- Tatsächlich im Recht zu sein nutzt nicht viel
- Flucht nach vorn manchmal das Beste
- Shitstorms generell immer vermeiden
- Klare und transparente Krisenkommunikation
- Einhaltung von Zusagen und Ankündigungen
- Ehrlichkeit siegt beim Shitstorm

- **Kein Unternehmen ist vor einem Sturm der Entrüstung (Shitstorm) gefeit - trotz allem Ruhe bewahren.**
- **Auf keinen Fall sollte man emotional und spontan reagieren! Dennoch so schnell wie möglich antworten und nicht lange abwarten.**
- **Wenn man Stellung bezieht, dann überlegt reagieren.**

Aktueller Status

- **Schwarzbuch Raiffeisen war wochenlang auf der profil-Sachbuch-Bestseller-Liste.**
- **Augustin-Serie geht weiter, mit teilweise alten Vorwürfen**