

KRISEN-PR

## Sachliche Aufklärung gegen emotionale Hetze

Manches kommt anders, als man denkt. Als ein Journalist beim Berliner Wohnungsunternehmen GSW anrief, weil ihm eine Mieterinitiative von Schwierigkeiten mit Nebenkostenabrechnungen erzählt hatte, rechnete das Unternehmen mit einem kleinen Artikel im örtlichen Boulevardblatt. Tatsächlich rief die Zeitung am nächsten Tag in riesigen Lettern den Regierenden Bürgermeister im Kampf gegen Abzocke zu Hilfe. Da war Krisenmanagement gefragt.

Die Frage des Journalisten des Berliner Kuriers zu offenen Nebenkostenabrechnungen in der Berliner Rollberge-Siedlung im Bezirk Reinickendorf waren sachlich und kompetent, erzählt GSW-Pressesprecher Thomas Rücker. "Und ich habe ihm geantwortet." Ja, es gibt eine Mieterinitiative, und ja, es gibt offene Fälle - von 2.000 Nebenkostenabrechnungen im Quartier waren in den vergangenen drei Jahren 3% offen geblieben. Und ja, es gab und gibt Prozesse, aktuell 39 an der Zahl, und manche habe man auch teilweise verloren. Die Richter bemängelten fehlende Erläuterungen und formale Schnitzer. Aber: "97% aller deutschen Nebenkostenabrechnungen haben formale Fehler." Das alles hat Rücker dem Journalisten erklärt.

Wenn es zieht wie Hechtsuppe

Doch es half alles nichts. Der Bürgermeister solle helfen, Abzocke bei der GSW und todtraurig guckende Mieter zierten die komplette Titelseite des Blattes am kommenden Morgen. Im Innenteil klagt Bianca Wonneberger (30), dass sie 1.600 Euro nachzahlen soll, obwohl es aufgrund undichter Fenster ziehe wie Hechtsuppe. Bei Sandra Lange (38) gäbe es Schimmel in der Wohnung, Martina Koordes (27) lehnt auf ihrem Koffer und muss wegen der zu hohen Miete jetzt wohl genauso ausziehen wie zwei weitere Frauen - letztere mit kleinen Kindern. Garniert wird der Beitrag mit einem schwarz unterlegten Kasten: "Das sind die Höllenhunde von der GSW." Abgelichtet ist die Führungsriege des GSW-Hauptigners Cerberus (in der griechischen Mythologie ist das der Höllenhund, der den Eingang zur Unterwelt bewacht). Geschildert wird das Geschäftsgebahren des Unternehmens. "Spezialität" sei: mit geliehem Geld Unternehmen in Schiefelage aufkaufen, ausschachten, umbauen und (meist) weiterverkaufen.

Emotionen im Wahlkampf schüren

"Das war am 1. September - drei Wochen vor der Bundestagswahl", erklärt Rücker sich und der übrigen Geschäftsleitung den Vorfall. "Die haben, wie der Boulevard das halt macht, emotional gespielt. Und dabei hat ein Unternehmen, gerade im Wahlkampf, keine Chance. Die angebotene Sachaufklärung ist nicht gewünscht." Seitdem betreibt der Sprecher des ehemals landeseigenen und 2004 privatisierten Wohnungsunternehmens mit 52.000 eigenen Einheiten im Bestand Schadensbegrenzung.

Als erstes schrieb er Briefe. Auf eineinhalb Seiten widerlegte Rücker den Vorwurf, die Nebenkosten in die Höhe zu treiben. Beigelegt wurde eine zwanzigseitige Anlage, in der die Betriebskostenabrechner die Entwicklung jeder einzelnen Nebenkostenart der letzten zwei Jahre erläutern - in dieser Siedlung und deutschlandweit.

Das Papier ging an den Regierenden Bürgermeister Klaus "Wowi" Wowereit - den das Blatt ja zu Hilfe gerufen hatte - und die Senatorin für Stadtentwicklung und Wohnen, Ingeborg Junge-Reyer, die das Unternehmen zu einer Stellungnahme aufgefordert haben. Außerdem erhielten alle Bundestagsabgeordneten des Wahlbezirks der Wohnanlage, die wohnungspolitischen Sprecher aller Bundestagsfraktionen und sämtliche Mieter der GSW-Siedlung Post. "Wir haben darauf hingewiesen, dass Unternehmen mit Nebenkosten kein Geld verdienen, sondern die eingegangenen Rechnungen nur umgelegt werden - bezahlt ein Mieter zu viel, bezahlt ein anderer weniger."

Außerdem hat Rücker die Juristen aufgescheucht und prüfen lassen, ob die Möglichkeit einer Unterlassungsklage, einer einstweiligen Verfügung oder einer Schadenersatzklage gegen die Veröffentlichung besteht.

Doch im Berliner Verlag sind Profis am Werk. Die fraglichen Aussagen waren

Zitate der Mieter und im Konjunktiv gehalten: "Wir werden hier wohl raus müssen." Dieser Weg war den Trouble-Shootern also verwehrt.

Diskutiert wurde hausintern die Frage, ob eine Pressemeldung herauszugeben und die Sache aus der Sicht des Unternehmens darzustellen richtig sei. Rücker entschied sich dagegen. "Das ist ein emotionaler Kampf. Arm gegen Reich. Klein gegen Groß. Mieter gegen Heuschrecke. Und das mitten im Wahlkampf. Dagegen sind Sie machtlos." Hinzu kommt: Je mehr Wellen die Sache schlägt, desto eher sieht sich das Blatt aufgefordert nachzulegen. Das will Rücker verhindern. Bei den Boulevardmedien wird spätestens nach einer Woche eine neue Sau durchs Dorf getrieben, lautete die Überlegung.

Gefahr des Flächenbrands

Stattdessen begab sich der langjährige Pressesprecher in die Mühe der Ebene. Er griff zum Telefon. "Ich habe mit Journalisten der Stadt gesprochen, gefragt, ob die Sache aufgegriffen wird, und erklärt." Mit Erfolg. Keine Zeitung sprang auf den Zug auf - auch die Boulevardblätter des Springer Verlags nicht. "Wir beteiligen uns nicht an der Stimmungsmache", hieß es aus diesen Redaktionen, sagt Rücker. Glück gehabt. Und wohl auch tüchtig gewesen. Daraus hätte ein Flächenbrand werden können.

Thematisiert wurde das Thema allerdings in der ZDF-Sendung Frontal 21 in der Sendung "Immobilienhai und Heuschrecken" eine gute Woche nach dem Erscheinungstermin des Berliner Blattes. Rücker wurde um Stellungnahme gebeten. Ein aufgezeichnetes Interview verweigerte er aber. Auch diese Entscheidung war ein Baustein seines Krisenmanagements. Die Gefahr, falsch zitiert zu werden, war ihm zu groß. Das angebotene Live-Gespräch im Studio hätten die Sendungsmacher aus Formatgründen abgelehnt. Doch die Redaktion

war fair, sagt Rücker, und stellte das GSW-Papier online.

Wowi hat übrigens nicht geholfen. Und Mieter und Interessenten blieben gelassen. Weder stieg die Zahl der Kündi-

gungen, noch gingen die Anfragen nach neuen Wohnungen zurück, atmet Rücker erleichtert auf. (gg)

© 2009 PMG Presse-Monitor GmbH