Director bei der Agentur Ogilvy.

sich entschieden, die emotionale Beziehung von Mensch und Marke zu inszenieren. Alle daran zu erinnern, dass dieses Auto für sehr viele Menschen eine besondere Bedeutung hat. Das es zu unserer Geschichte gehört, weil es Mobilität für viele möglich gemacht hat. Sie kehren also mit dieser Kampagne zum Kern ihrer Marke zurück.

Kritiker sagen das sei Kitsch. Die Machart ist austauschbar. Wir sehen die übliche Aneinanderreihung emotionaler Momente, unterlegt mit hübscher Musik. Die Geschichte dahinter ist es aber nicht.

Es ist ein bisschen so wie in einer Beziehung. Der Partner hat einen enttäuscht, man ist verletzt und sauer. Dann erinnert man sich wieder an viele schöne Momente. Der nächste Schritt ist dann zu verzeihen. Allerdings nur, wenn der Partner sich auch ändert. VW hat als Marke eine gute, lange Geschichte zu erzählen. Jetzt zählen die Taten. Aber das ist die rein rationale Seite. Menschen gewinnt man jedoch mit Emotionen. Ein TV-Spot allein kann das Vertrauen sicher nicht zurückgewinnen. Mir persönlich wird in dem Spot allerdings viel zu wenig geraucht!

Die Autorin ist eine von sechs Kolumnisten, die an dieser Stelle im täglichen Wechsel über Kommunikation schreiben.

„Wir alle wissen, dass das ein Einzelfall war", sagt ein Pilot, der nicht genannt werden will. „Aber es war eben doch einer von uns, der das getan hat."

Andererseits wehren sich die Flugzeugführer dagegen, in „Sippenhaft" genommen zu werden. „Nach unserer Meinung hätten einige der neuen Maßnahmen wie die Zwei-Personen-Regel im Cockpit oder unangemeldete Drogen- und Alkoholtests diese Katastrophe nicht verhindert", bemerkt ein Sprecher der Vereinigung Cockpit.

Doch es musste was geschehen. „Nach dem Unglück ist nichts mehr wie es war", sagt Spohr. Und so gibt es bei Europas größter Fluggesellschaft mittlerweile einen Sicherheitspiloten, der direkt an Spohr berichtet. Er überprüft ständig die für die Flugsicherheit relevanten Prozesse. Außerdem hat der Konzern die Ausbildung umgebaut. Für alle Airlines der Gruppe soll es identische Vorgaben geben - auch für die neue Billigplattform Eurowings.

REUTERS

Bergung der Unglücksmaschine: Ein psychisch kranker Co-Pilot hatte das Flugzeug gegen die Felswände gelenkt.

Wie Unternehmenskenner angeben, gingen die Überlegungen vor dem Unglück in eine andere Richtung: Erwogen wurde, Piloten der Eurowings nicht den anspruchsvollen Tests des Deutschen Zentrums für Luft- und Raumfahrt zu unterziehen, den Lufthansa-Piloten sonst nachweisen müssen. Das Management kippte die Idee - nicht zuletzt wegen des Absturzes, vermuten Branchenkenner.

Besonders heikel ist das Thema ärztliche Schweigepflicht. Die französische Flugunfall-Behörde BEA fordert in ihrem Abschlussbericht für alle Länder einheitliche Regeln. In Deutschland ist der Arzt strikt an das Schweigegelübde gebunden. Deshalb wurde die Depression des Co-Piloten nicht gemeldet.

Doch nicht nur die Lufthansa-Piloten warnen davor, die Schweigepflicht auszuhebeln. Auch Hans Drexler, Präsident der Deutschen Gesellschaft für Arbeitsmedizin und Umweltmedizin, gibt zu bedenken: „Wenn durch eine Lockerung der ärztlichen Schweigepflicht das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Klient gestört wird, ergibt sich mit Gewissheit eine geringere Sicherheit für die Unversehrtheit von Dritten." Denn dann würde der Klient sich erst gar nicht mehr einverklagen. Spätestens Ostermontag soll die Klage eingereicht werden. In den USA wurde der Co-Pilot der Germanwings-Maschine ausgebildet, dort sollen pro Absturzopfer bis zu fünf Millionen Dollar möglich sein. Vor Ort hat sich die Klägergruppe die Hilfe von Brian Alexander gesichert. Er ist Partner der Kanzlei Kreindler & Kreindler.

Die Germanwings-Juristen sehen der Klage gelassen entgegen. „Wir können das Vorgehen von einigen wenigen Anwälten der Opferfamilien, vor allem eines Anwalts, der viele Opferfamilien vertritt, nicht nachvollziehen", sagt Germanwings-Anwalt Rainer Büsken von der Kanzlei BLD. Die Klage in den USA habe aus Sicht von Germanwings keine Aussicht auf Erfolg.

ULRICH VON JEINSEN

„Schadensersatz in den USA ist unrealistisch"

Der renommierte Opfer-Anwalt über das Gebaren von Kollegen, falsche Erwartungen und die Höhe des Schmerzensgeldes.

Der Prozessspezialist Ulrich von Jeinsen hat die Familien von Opfern diverser Flugzeugabstürze vertreten. Er ist Partner der Wirtschaftskanzlei Göhmann.

Herr von Jeinsen, Sie beraten Familien von Opfern des Germanwings-Unglücks. Wie sind Ihre Erfahrungen in der Auseinandersetzung?
Bisher gibt es keine Auseinandersetzung, sondern einen Konsens darüber, dass gezahlt wird, was gezahlt werden muss. Das ist Schadensersatz nach deutschem Recht plus die anwaltlichen Gebühren.

Was läuft gut, was weniger gut?
Die Kooperation mit der von Germanwings beauftragten Kanzlei BLD Bach Langheid Dallmayr ist gut und vertrauensvoll. Es erleichtert etwa die Abwicklung, wenn nicht jeder Posten auf den letzten Cent belegt werden muss, sondern mir manchmal auch schlicht geglaubt wird, dass die Familien diese oder jene Kosten hatten. Die pauschalen Schmerzensgeldbeträge kann ich dagegen nicht akzeptieren, meine Familien betrachten die angebotenen Beträge nur als Abschläge. Was letztlich gezahlt wird, muss noch verhandelt werden. Aber insbesondere das Schmerzensgeld für die Opfer wird deutlich höher ausfallen als die angebotenen 25 000 Euro.

Warum klagen Sie nicht in den USA?
Eine Klage in den USA hat keinen Mehrwert für die Familien. Die Aufklärung der Unfallursachen geschieht durch die Staatsanwaltschaft in Marseille und ist ohne Einfluss auf die Schadensersatzpflichten der Fluggesellschaft. Germanwings haftet nach der Montrealer Konvention sowieso in vollem Umfang und hat bisher nicht einmal versucht, einen Entlastungsbeweis zu führen. Also gibt es gegenüber Germanwings kein Problem mit der Haftung dem Grunde nach. Abgesehen davon nehmen amerikanische Gerichte Klagen in dieser aus Klägersicht deutschen Angelegenheit im Regelfall nicht an. Sollten sie die Klagen wider Erwarten annehmen, würden sie aber nicht Schmerzensgeld nach amerikanischen Maßstäben zusprechen.

Pressefoto

Anwalt Ulrich von Jeinsen: „Keine Versprechungen machen, die man nicht halten kann."

Wie beurteilen Sie denn dann die Vorstöße Ihrer Kollegen?
So haben die Kollegen am Anfang argumentiert, um beauftragt zu werden. Und jetzt müssen sie die Erwartungen erfüllen und machen deshalb so weiter. Schadensersatz in den USA ist unrealistisch.

Andere Opferanwälte führen an, dass die Lufthansa während der Ausbildung hätte erkennen müssen, dass der Co-Pilot flugunfähig ist. Hat die Klage gegen die Flugschule Aussicht auf Erfolg?
Dazu muss das amerikanische Gericht die Klage erst einmal annehmen. Das ist mehr als unwahrscheinlich. Würde die Klage wider Erwarten angenommen, müssten die Kläger den vollen Haftungsbeweis führen. Gelingt ihnen das, erhalten sie noch lange keinen Schadensersatz nach US-Maßstäben.

Aber sollte man nicht alles versuchen, um das maximal Mögliche für die Opferfamilien zu erreichen?
Natürlich muss man das versuchen, und das tue ich auch. Man muss aber Realist und verantwortungsbewusst sein und darf den Familien nicht Versprechungen machen, die man nicht halten kann; gerade in diesen Tagen.

Die Fragen stellte **Volker Votsmeier.**