

Bespreking persbericht Purple

Het begin van het bericht geeft de teneur meteen weer: "PURPLE geeft absoluut niet toe een "fout te hebben gemaakt"". Ofwel heb je géén fout gemaakt (en valt er niets toe te geven), ofwel je heb je wel een fout hebt gemaakt, en geef je die toe. Toevoegingen als 'absoluut' zijn overigens overbodig en zullen niemand overtuigen.

Twee uitschuivers:

- "PURPLE No Limits is op dit moment gewoon het beste aanbod op de markt" ('gewoon!');
- "De concurrentie heeft het daar moeilijk mee".

Dat soort spierballengerol is hier niet op zijn plaats en berokkent Purple wellicht enkel meer schade.

Verantwoordelijkheid ontkennen

Purple kiest ervoor de verantwoordelijkheid te ontkennen en af te wenden op de 'fraudeurs'. De actie van de gsm-operator was enkel een reactie op het onaanvaardbare gedrag van al wie misbruik maakt van hun formule. De schuld ligt elders. Je zou zelfs kunnen spreken van een slachtofferstrategie.

Curieus is dan wel dat elders in hetzelfde persbericht staat dat het de strategie van Purple is om mensen "zoveel mogelijk te laten bellen", en dat een tariefberekening op basis van 6 uur bellen per dag "vrij intensief" wordt genoemd.

Minimalisering

Een andere strategie die gehanteerd wordt is minimalisering: het gaat maar om een kleine groep 'slechte' klanten, en daartegenover staat een grote groep 'goede' klanten. Dat is de doelgroep waar de woordvoerder zijn boodschap op afstemt. De inspanningen voor die grote groep worden in de verf gezet om het incident te overstijgen en de nadruk te leggen op een bredere en postieve context.

Er valt natuurlijk iets voor te zeggen dat de lijn tien uur open laten liggen een vorm van misbruik is. Maar het verleggen van de schuld staat niet garant voor een oplossing. Het probleem met dit persbericht blijft de harde opstelling. Er wordt niet aan de kern van de zaak geraakt: Purple No Limits heeft blijkbaar wel limieten, en blijkbaar is daarover vooraf niet duidelijk genoeg gecommuniceerd. Hamvragen waarop de journalist een antwoord wil, zijn: zal dat in de toekomst wel gebeuren? Vanaf wanneer gaat het om misbruik? En zijn er geen andere manieren om te reageren dan klanten zonder pardon van het netwerk te gooien?

Kortom, de gehanteerde strategieën zijn tot op zekere hoogte wel op hun plaats. Een schuldbekentenis kan immers leiden tot schadeclaims of zelfs gerechtelijke vervolging. Maar een minder harde opstelling, een toekomstperspectief, en een antwoord op de vragen die blijven, zouden al een wereld van verschil maken.