

Bojkot BP za wyciek ropy w Zatoce Meksykańskiej – studium przypadku

Adam Staliński

2 maja 2014 r.

Bojkot to groźne narzędzie w rękach konsumentów. Dobrze zorganizowany może znacząco dać się firmie we znaki i mocno obniżyć jej zyski. BP w 2010 r. zmagając się z wyciekiem ropy w Zatoce Meksykańskiej na skutek złego zarządzania sytuacją kryzysową padło dodatkowo ofiarą bojkotu, który jeszcze bardziej pogрузzył przedsiębiorstwo w trudnej sytuacji.

20 kwietnia 2010 r. około godziny 22:00 na należącej do BP platformie wiertniczej Deepwater Horizon w Zatoce Meksykańskiej doszło do eksplozji, w której zginęło 11 osób. Najważniejszym problemem był jednak wyciek ropy naftowej do morza, który wówczas nastąpił. Jego przyczyną było nadmierne oszczędzanie na systemach bezpieczeństwa. Około 25 000 baryłek dziennie wydostawało się do wody, aż do 15 lipca. BP przez prawie 3 miesiące, nie mogąc poradzić sobie z wypływem ropy, zaczęło bardzo tracić na wizerunku.

Pierwszy komunikat w tej sprawie ukazał się na stronie BP 21 kwietnia i miał formę oświadczenia, które zostało wydane przez działającego na platformie podwykonawcę BP, firmę Transocean Ltd. Tytuł brzmiał: *BP potwierdza, że Transocean Ltd wydał dziś następujące oświadczenie* (próba dystansowania się od zdarzenia) Poinformowano w nim, że nastąpił pożar i podjęto działania ratownicze, skupiając w notce uwagę na ludziach.

Druga informacja prasowa ukazała się 22 kwietnia i BP oświadczyło w niej, że oferuje Transoceanowi pełne wsparcie. Dyrektor generalny koncernu, Tony Hayward, powiedział wówczas: *Nasza troska i myśli są z personelem platformy i ich rodzinami, Bardzo również skupiamy się na dostarczaniu wszelkiej możliwej pomocy w działaniach mających na celu radzenie sobie ze skutkami wypadku.* Również w tym komunikacie BP bardzo podkreślało, że na platformie działał ich podwykonawca i to on dokonywał wierceń oraz odnotował pożar.

Tego samego dnia wydano trzecią informację, w której BP poinformowało o rozpoczęciu akcji mającej na celu przeciwdziałanie wyciekowi ropy. Wyliczono dokładnie wysłane do tego celu statki i ich wyposażenie, dodając, że wszystko odbywa się za wiedzą i zgodą straży wybrzeża oraz we współpracy z nią.

Po 3 dniach od eksplozji, 24 kwietnia opublikowano informację, że BP składa wyrazy współczucia i kondolencje rodzinom ofiar katastrofy. Znalazły się w niej słowa Tony'ego Haywarda, który wyrażał głębokie współczucie, a na końcu zapewnił, że BP będzie odtąd ściśle współpracować z Transoceanem i władzami, by dowiedzieć się, co dokładnie się zdarzyło, by nigdy więcej taka sytuacja nie miała miejsca.

Mijały jednak kolejne dni, a wyciek wciąż pozostawał nieopanowany. Tymczasem media na całym świecie przekazywały obszerne relacje z zatoki, przedstawiając zdjęcia ptaków pokrytych ropą, czarne plamy pływające po morzu i zalane plaże na długości setek kilometrów. Przeplatały to nieporadnymi wypowiedziami przedstawicieli firmy, którzy nie

tylko nie umieli sobie poradzić z wyciekami, ale i wziąć pełni odpowiedzialności, nie tylko słownej, za zdarzenie.

Wszystko to sprawiło, że konsumenci w USA bardzo zezłościли się na BP, co w konsekwencji zaowocowało rozpoczęciem bojkotu. 29 kwietnia na Facebooku została założona grupa o nazwie *Boycott BP*, zrzeszająca osoby bojkotujące firmę. Tego samego dnia BP założyło

Przyczyną bojkotu była katastrofa środowiskowa, ale powód jego znaczącej skali to niewystarczające działania firmy, by naprawić sytuację.

stronę *Deepwater Horizon Response*, na której informowało o przebiegu walki z wyciekami. Protest przeciw firmie rozprzestrzenił się bardzo szybko. Do czerwca strona przeciwników zebrała prawie 800 000 osób, będąc jednym z istotniejszych kanałów rozprzestrzeniania się bojkotu.

BP było to bardzo nie na rękę. 28 czerwca 2010 r. strona ta została nagle usunięta. Wiadomość o tym szybko pojawiła się w mediach, zwiększając wściekłość kierowców na BP. W wyniku nagłośnienia sprawy już po 9 godzinach strona została przywrócona. Oficjalne tłumaczenie Facebooka brzmiało tak: *Administrator profilu Boycott BP został zablokowany przez nasze automatyczne systemy i dlatego cała treść profilu została usunięta. Po ręcznej rewizji stwierdziliśmy, że profil został usunięty przez pomyłkę i został on przywrócony.* Przedstawiciel Facebooka zapytany, dlaczego owe systemy zablokowały to konto, odpowiedział, że nie

Efekt Streisand – gdy ktoś próbuje ukryć niewygodne dla niego materiały, wzbudza tym ciekawość innych i w rezultacie czego rozpromowuje wszystko jeszcze bardziej niż gdyby nie podejmował działań przeciw.

będzie wdawał się w szczegóły, bo boi się, że ludzie, poznawszy jak działa ich system, osłabią jego efektywność. Wypowiedź ta nie uzyskała uznania w oczach konsumentów, którzy stwierdzili, że jest niewiarygodna, zaś internetowi komentatorzy winą za to zdarzenie obarczyli BP. Wydarzenie to jeszcze bardziej zwiększyło powszechną niechęć do firmy i wzmogło bojkot. Wprawdzie systemom Facebooka zdarza się niesłusznie automatycznie blokować pewne profile, przeciw którym jest dużo zgłoszeń, dla konsumentów nie miało to jednak znaczenia. Odmówiono im wyjaśnień, co odebrali jako chęć ukrycia czegoś.

Ponadto ktoś przecież musiał tych zgłoszeń wiele dokonać. Zadziałał tu [efekt Streisand](#) – ukrywanie niewygodnych informacji spowodowało ich rozpowszechnienie.

Koncern początkowo lekceważył protest, jednak jego skutki okazały się dotkliwe dla firmy, która miała wówczas w USA ponad 11 tys. stacji benzynowych. Największym dystrybutorom w efekcie protestu zyski spadły o 10-30%. Właściciele niektórych skarżyli się nawet na 50 proc. Klienci omijający stacje z logiem BP tłumaczyli np. *Przecież nie będę wspierał firmy, która niszczy środowisko.* Protest ten został okrzyknięty przez media pierwszym udanym ekologicznym bojkotem w historii. Koncern tracił z powodu bojkotu nawet kilkaset tysięcy dolarów dziennie.

Bojkot stanowił również problem dla relacji BP z jego franczyzobiorcami. Koncern jest bowiem posiadaczem mniej niż 2% stacji w USA, które mają jego logo. Właściciele

pozostałych działają niezależnie, korzystając jedynie z marki firmy. Utrzymywanie się protestu mogło sprawić, że dalsza franczyzna BP stałaby się dla nich nieatrakcyjna i wiele stacji mogłoby zmienić współpracownika, co sprawiłoby, że w przeciwieństwie do posiadanych przez siebie stacji, zamiast przynosić mniejsze zyski, nie dawałyby ich wcale.

BP postanowiło zachęcić klientów do pozostania przy nim poprzez obniżkę cen paliw. Rzecznik koncernu, Scott Dean, poinformował o tym prasę, jednak w swojej wypowiedzi dyskretnie pominął informację o skali tego działania. Uzupełnił to Jim Smith, szef Florida Petroleum Marketers & Convenience Store Association, który ujawnił, że obniżka ceny wyniosła... zaledwie jednego centa za galon (3,78 l). Nie przekonało to klientów. Bojkot był kontynuowany.

Jako ciekawostkę można tu dodać fakt, że klienci bojkotujący BP za zatrucie środowiska musieli przenieść się do innej firmy naftowej, jednak większość wcale nie była lepsza. Np. ExxonMobil w 1989 r. zanotował wielką katastrofę tankowca Exxon Valdez u wybrzeży Alaski, kiedy to również mnóstwo ropy wyciekło do oceanu. Innym dostawcą mógł być np. Chevron, który jest oskarżany o masowe zatrucie amazońskich lasów podczas wydobywania tam ropy. Z punktu widzenia klientów, bojkot wymagał solidnego przemysłenia, jak go zorganizować, by nie wspomóc innej firmy podobnie szkodzącej. Jednak z punktu widzenia BP niekonsekwencja części klientów nie miała znaczenia. O negatywnym wpływie przemysłu naftowego na środowisko firma ta chciała mówić jak najmniej. Zresztą odwracanie uwagi tylko pogorszyłoby jej sytuację i mogłoby nawet spowodować podjęcie dodatkowych środków zaostrzających przepisy działania w sektorze.

Tony Hayward od początku wielokrotnie w swych wypowiedziach powtarzał, że koncern bierze pełną odpowiedzialność za skutki wycieku. Carl-Henric Svanberg, prezes BP, na walnym zgromadzeniu 14 kwietnia 2011 r. mówił to samo – że BP nigdy nie stroniło od odpowiedzialności. Jednocześnie koncern starał się robić, co mógł, by w rzeczywistości cała sprawa dotknęła go jak najmniej. W tym celu, m.in. Tony Hayward mówiąc 3 maja 2010 o poniesieniu przez BP konsekwencji katastrofy, starał się przekonać, że nie jest ona winą koncernu, ale firm podwykonawczych, czyli Transocean i Halliburton, o których powiedział: *To nie był nasz wypadek. To nie były nasze instalacje wiertnicze... To urządzenia Transoceanu. Ich systemy. Ich ludzie. Ich wyposażenie.* 25 maja BP opublikowało szczegóły swojego wewnętrznego dochodzenia, w którym znów próbowano szukać innego winnego. Tony Hayward wówczas stwierdził: *Liczne firmy były w to zaangażowane, włączając BP. Jest zbyt wcześnie, przynajmniej dla nas, by mówić, kto jest winny.*

Szef BP próbował, również, nieraz bagatelizować skutki środowiskowe wycieku. 14 maja w rozmowie z dziennikarzem The Guardian stwierdził: *Zatoka Meksykańska to wielki ocean. Ilość ropy i dyspersora [substancji rozpraszającej, którą wylewano, by zmniejszyć skutki wycieku] jest minimalna w stosunku do całkowitej ilości wody.* 18 maja w wywiadzie dla Sky News mówił zaś, że skutki środowiskowe będą *bardzo, bardzo skromne*, próbował też umniejszać znaczenie nacisków, jakie pojawiały się ze strony rządu: *Uważam, że jest naturalne, że administracja chce tutaj pokazać, że ona jest na szczycie.* Jedną z największych

gaf Hayward popełnił 30 maja, gdy przed reporterami w Luizjanie przepraszał i mówił, że chyba nikt inny tak bardzo nie chciałby zakończyć tej sprawy co on i że chciałby odzyskać swoje dawne życie.

Nieudane próby złagodzenia sytuacji i pokazania, że BP wcale nie jest takie, za jakie jest uważane podejmował także Carl-Henric Svanberg. 16 czerwca powiedział reporterom: *Słyszę czasem komentarze, że wielkie koncerny naftowe to chciwe koncerny i nie troszczą się [nikim], ale to nie dotyczy BP. My dbamy o małych ludzi.* Jego wypowiedź również nie zyskała respektu.

Unikanie własnej odpowiedzialności i umniejszanie skutków katastrofy tylko zwiększało niechęć do firmy.

W trakcie wycieku od samego początku władze koncernu wiele razy próbowały unikać odpowiedzialności za jego skutki. Często wprawdzie zapewniały, że poniosą tego pełne konsekwencje. 30 kwietnia, a więc 10 dni po katastrofie, Tony Hayward, w wywiadzie dla Reutersa powiedział: *Bierzemy pełną odpowiedzialność za wyciek i posprzątamy po nim, a gdy ludzie przedstawią uzasadnione roszczenia, spełnimy je. Będziemy bardzo, bardzo agresywni w tym.* Jeśli jednak chodzi o realizację swych obietnic, władze BP nie miały w rzeczywistości ochoty płacić. Równie często próbowały wypierać się swojej winy i nie przejmowały się skutkami oddziaływania zdarzenia na środowisko. Zgodnie ze schematem 5P, opisującym metodę zarządzania kryzysem, firma powinna przyznać, że zdarzenie miało miejsce, a także podjąć działania naprawcze i wetujące straty. Tego u BP zabrakło.

Wyciek trwał prawie 3 miesiące, do 15 lipca 2010 r. Naprawa szkód i wypłata odszkodowań kosztowała BP kilkadziesiąt miliardów dolarów. Straty dodatkowo powiększył odpływ klientów, którzy nie chcieli wspierać firmy zachowującej się w ten sposób. Profil *Boycott BP* na Facebooku miał w kwietniu 2014 r. 744 tys. fanów i wciąż aktywnie publikował mnóstwo informacji nt. wciąż nienaprawionych wszystkich skutków wycieku. Wielu klientów opuściło firmę trwale. Także wielu, którzy zaczęli potem być kierowcami, na pewno brało całą sprawę pod uwagę przy wyborze dostawcy paliw.

Błędy, jakie popełniło BP, to przede wszystkim niepodjęcie dostatecznie intensywnych mających zatamować wyciek i zlikwidować jego skutki. Unikanie odpowiedzialności także wpływało na negatywny obraz firmy, która nie przejmowała się dość skutkami dla środowiska oraz ludzi mieszkających nad zatoką. Bojkot firmy jest wciąż kontynuowany, a jego skutki są odczuwane przez firmę do dziś.

Bibliografia

1. Bergin T., *BP CEO Says Will Pay Oil Spill Claims*, 30 kwietnia 2010, Reuters <http://www.reuters.com/article/2010/04/30/us-bp-oilspill-idUSTRE63T2VX20100430> [dostęp 19.04.2014].
2. BP, *BP confirms that Transocean Ltd issued the following statement today*, 2010, <http://www.bp.com/en/global/corporate/press/press-releases/bp-confirms-that-transocean-ltd-issued-the-following-statement-today.html> [dostęp 19.04.2014].
3. BP, *BP Initiates Response to Gulf of Mexico Oil Spill*, 2010, <http://www.bp.com/en/global/corporate/press/press-releases/bp-initiates-response-to-gulf-of-mexico-oil-spill.html> [dostęp 19.04.2014].
4. BP, *BP Offers Full Support to Transocean After Drilling Rig Fire*, 2010, <http://www.bp.com/en/global/corporate/press/press-releases/BP-offers-full-support-to-transocean-after-drilling-rig-fire.html> [dostęp 19.04.2014].
5. BP, *BP Offers Sympathy To The Families Of Those Lost In The US Oil Rig Fire*, 2010, <http://www.bp.com/en/global/corporate/press/press-releases/bp-offers-sympathy-to-the-families-of-those-lost-in-the-us-oil-rig-fire.html> [dostęp 19.04.2014].
6. Czarnowski P., *Bojkot BP w Ameryce w odwecie za wyciek ropy*, 5 lipca 2010, Gazeta Prawna.
7. Milam G., *BP Chief: Oil Spill Impact 'Very Modest'*, 18 maja 2010, Sky News <http://news.sky.com/home/world-news/article/15633987> [dostęp 19.04.2014].
8. Svanberg C.-H., *BP Annual General Meeting: Chairman's Speech*, 14 kwietnia 2010.
9. Talley I., *Experts: Oil May Be Leaking at Rate of 25,000 Barrels a Day in Gulf*, 30 kwietnia 2010, Wall Street Journal U.S.
10. Wray R., *Deepwater Horizon Oil Spill: BP Gaffes in Full*, 27 lipca 2010, The Guardian.
11. yadayadatwin, *Facebook Has Deleted Boycott BP, Leaving Almost 800,000 Fans Hanging*, 28 czerwca 2010, CNN <http://ireport.cnn.com/docs/DOC-466703> [dostęp 19.04.2014].

Artykuł dostępny na licencji:



Creative Commons Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne-Bez utworów zależnych
Wykorzystując artykuł, podaj autora i źródło The NewPR Post (w internecie linkując do nas).