

Von:
Gesendet: Montag, 11. Dezember 2023 18:05
An:
Cc:
Betreff: Stellungnahme zu Smirnoff Ice Original, 250 ml Dosen
Anlagen: 20231114074314742.pdf

Dear ,

Einzelheiten des Anliegens: Am 14. November ging ein Brief in Papierform im Diageo-Werk Santa Vittoria ein. Der Brief wurde am 8. November geschrieben und am 14. November an die Qualitätsabteilung (zuständig für die Verwaltung von Kunden- und Verbraucherbeschwerden) weitergeleitet. Der Brief war auf Deutsch. Oben finden Sie eine englische Übersetzung des Briefes. Und darunter ein kleiner Abschnitt, in dem der Grund für die Beschwerde erläutert wird.

Die Verbraucherzentrale hat eine Beschwerde eines Verbrauchers über Smirnoff Ice Original Produkte, 250ml Dosen aus Ihrem Haus erhalten. Der Verbraucher beschwert sich, dass er derzeit gerne Smirnoff Ice mit 3 Volumenprozent Alkohol trinkt. Nun hat er eine Dose mit dem gleichen Aussehen gekauft. Das darin enthaltene Getränk hat jedoch 10 Volumenprozent Alkohol. Außerdem steht auf der Dose mit 3 Volumenprozent Alkohol der Hinweis, dass der Verkauf an Personen ab 18 Jahren verboten ist, § 9 des Jugendschutzgesetzes. Auf der Dose mit 10 Volumenprozent Alkohol fehlt dieser Hinweis. Der Verbraucher fragt sich, wie es möglich ist, dass zwei Dosen mit verschiedener Zusammensetzung und gleichem Aussehen auf dem Markt sind. Für Personen, die die Dose mit 3 Volumenprozent Alkohol kennen und versehentlich die Version mit 10 Volumenprozent Alkohol kaufen, könnte dies fatale Folgen haben.

Erhaltene Beweise: Ausdruck eines Briefes.

Untersuchung: Der Brief wurde übersetzt und dann haben wir die aktuellen Designs für die beiden Versionen des Smirnoff Ice in Dosen bewertet. Die Version mit 3 Volumenprozent Alkohol wurde seit dem 31. Mai 2023 produziert und in Dosen abgefüllt, während die neue Version des Smirnoff Ice 10% ab dem 30. Mai 2023 eingeführt wurde.

Das rote Banner mit dem Hinweis gilt für Produkte, die mehr als 1,2 % Vol. und weniger als 10 % Vol. enthalten, so dass dies für die 3 %-Variante korrekt ist, und das 18+-Symbol für die 10 %-Variante korrekt ist. Außerdem haben wir das Projektteam hinzugezogen, und sie haben erklärt: Die Vereinbarung war für einen harten Wechsel im Juli dieses Jahres. Der Markt hat also die letzte Lieferung aus dem Werk in Santa Vittoria angenommen, und dann wurde vereinbart, so viele Bestände wie möglich abzubauen, bevor die 10 % Vol. auf den Markt kommen, der Rest sollte vernichtet werden. Die alte Referenz (3%) sollte also nicht im Regal stehen, während die neue Referenz 10% beträgt.

Ursache der Besorgnis: In Anbetracht des erhaltenen Briefes und unserer in diesen Wochen durchgeführten Untersuchung können wir eindeutig sagen, dass dies nicht als Beschwerde bezeichnet werden kann, da die Grafiken und die Dosen den Vorschriften des Landes, in dem das Produkt verkauft wird, entsprechen.

Wir danken Ihnen, dass Sie uns auf diese Angelegenheit aufmerksam gemacht haben und möchten uns für die entstandenen Unannehmlichkeiten entschuldigen.

Mit freundlichen Grüßen
Customer Service



Diese E-Mail wird im Namen eines Mitglieds der Diageo-Unternehmensgruppe versandt, deren Holdinggesellschaft die Diageo plc ist, die in England und Wales unter der Nummer 23307 eingetragen ist und deren eingetragene Anschrift sich in 16 Great Marlborough Street, London, W1F 7HS, England befindet.

Diese E-Mail und alle mit ihr übermittelten Dateien sind vertraulich und ausschließlich für die Verwendung durch die Person oder Einrichtung bestimmt, an die sie gerichtet sind.

Mit dieser Fußnote wird außerdem bestätigt, dass diese E-Mail von dem E-Mail-Sicherheitsdienst Proofpoint auf alle Viren gescannt worden ist.

<http://www.diageo.com>