

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit Bedauern haben wir die Beschwerde zu unserem Produkt „Höf Feiner Bienenstich“ erhalten.

Da in unserem Hause die Qualitätssicherung einen sehr großen Stellenwert einnimmt, betrifft uns dies umso mehr. Als IFS zertifiziertes Unternehmen stellen wir unsere Produkte nach strengsten qualitativen Richtlinien her.

Der Verbraucher beanstandet, dass der Bienenstich optisch von der Produktabbildung auf der Verpackung abweicht. Abgebildet ist ein Bienenstich mit einer Puddingcreme-Schichtdecke von 3 cm und Teigschichtdicken von jeweils 0,5 cm. Die tatsächliche Schichtdicke jeder einzelnen Schicht beträgt 1cm.

Die auf der Schachtel abgebildete Darstellung dient als Serviervorschlag und ist entsprechend gekennzeichnet. Demnach stellt die Abbildung auf der Verpackung kein Kuchenstück im Maßstab 1:1 dar. Maßgeblich für die Beschaffenheit unseres Produktes sind die Deklaration und das Zutatenverzeichnis auf der Verpackung. Wir möchten betonen, dass diese Angaben vollständig mit dem tatsächlichen Produkt übereinstimmen.

Nichtsdestotrotz haben wir intern bereits erkannt, dass eine möglichst realitätsnahe Darstellung für die Transparenz gegenüber unseren Kunden wichtig ist. Deshalb haben wir umgehend Maßnahmen ergriffen, um die Produktabbildung anzupassen. Der Relaunch der Verpackung wurde bereits gestartet und Linienmuster zu einer Fotoagentur geschickt. Diese Linienmuster entsprechen exakt dem Kuchen, wie er auf unserer Produktionslinie produziert wird. Die Produktabbildung auf den Schachteln wird somit schnellstmöglich ausgetauscht.

Darüber hinaus werden alle Produktabbildungen auf unseren Verpackungen in Zusammenarbeit der Abteilungen Marketing und Qualitätsmanagement geprüft und bei Bedarf eine Überarbeitung der Produktabbildungen durchgeführt, um eine höhere Übereinstimmung zwischen Abbildung und Produkt sicherzustellen.

Wir danken für den Hinweis und arbeiten mit höchster Priorität daran, unsere Verpackungen entsprechend zu optimieren.

Zusammenfassung

Die auf der Schachtel abgebildete Darstellung dient als Serviervorschlag und ist entsprechend gekennzeichnet. Demnach stellt die Abbildung auf der Verpackung kein Kuchenstück im Maßstab 1:1 dar. Wir haben intern bereits erkannt, dass die Produktabbildung in einigen Punkten von der tatsächlichen Optik unseres Produktes abweicht und umgehend eine Überarbeitung der Produktabbildung angestoßen.

Vielen Dank.