Verbraucherzentrale Hessen
Große Friedberger Straße 13-17
60313 Frankfurt/Main

Hamburg, den 03. September 2014

Ihre Anfrage zu „Plombir Karamell Eiskrem, 6 Stück“

wir bedauern es sehr, dass eines unserer Produkte einen Grund zur Beschwerde gegeben hat. Sie haben uns mitgeteilt, dass sich ein Verbraucher darüber getäuscht fühlt, weil die Farbe der Karamellfettglasur auf der Eiskrem viel heller ist als auf der Abbildung.

Wir stellen höchste Qualitätsansprüche an unsere Produkte und die Zufriedenheit unserer Verbraucher steht dabei natürlich immer im Mittelpunkt. Unsere Produkte werden täglich von sehr vielen Menschen gekauft, daher bedauern wir es sehr, dass einer unserer Konsumenten Anlass zu einer Beschwerde gesehen hat.

Plombir Eiskrem Karamell gibt es bereits seit 2007 in unserem Sortiment. Die Produktabbildung der Eiskrem hat sich seitdem nicht verändert. Auf der Verpackung ist die Glasur aus einer braunen Schicht und die Eiskrem ist beige. Tatsächlich sind sowohl die Glasur als auch die Eiskrem selbst durchgängig beige und unterscheiden sich farblich nicht von der Waffel. Wir nehmen Ihre Anregung gerne auf und haben den Hersteller dazu aufgefordert die Rezeptur der Karamellfettglasur zu ändern.

Sollten Sie hierzu weitere Fragen haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung

Mit freundlichen Grüßen

DOVGAN GmbH
Quality Management