

Subject: WG: Fleurelle Anzuchterde / Praktiker xyz CRM:00103498

Date: Fri, 23 Jan 2009 15:50:30 +0100

Sehr geehrter Herr [Name ist der Redaktion bekannt],

wir beziehen uns auf Ihre Email vom 17.01.09 hinsichtlich Ihrer Reklamation in unserem Markt in xyz.

Wir bedauern, dass Sie mit der in unserem Hause erworbenen "Fleurelle Anzuchterde" kein zufrieden stellendes Ergebnis erreicht haben. Gleichzeitig bedanken wir uns für das unserem Unternehmen mit Ihrem Kauf entgegengebrachte Vertrauen.

Natürlich können wir nachvollziehen, dass die ganze Angelegenheit sehr ärgerlich für Sie ist und Sie daher an der Qualität der bei uns erworbenen "Fleurelle Anzuchterde" zweifeln. Wir möchten den geschilderten Vorgang sicherlich nicht rechtfertigen, aber alle unsere Lieferanten prüfen Ihre Artikel durch entsprechende Qualitätskontrollen. Leider ist es uns nicht möglich, bei der Vielzahl an Wareneingängen, sämtliche Artikel auf Qualität, Funktionsfähigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen. Es tut uns daher sehr leid, wenn Sie fehlerhafte Ware erworben haben.

Wir haben uns diesbezüglich mit dem Hersteller der Ware, der Fa. Terrasan Haus- und Gartenbedarf GmbH & Co. KG, in Verbindung gesetzt. Dieser teilte uns folgendes mit:

"Bei den weißen Tierchen handelt es sich um Fliegen- oder Mückenbefall, vermutlich sogar um die "Weiße Fliege". Die Insekten sind zugeflogen und befinden sich nicht von Anfang an in der Erde. Wenn wirklich "Weiße Fliege" vorliegt, raten wir die Aussaatschale von anderen Pflanzen zu entfernen. Meist ist es aber so, dass eben ältere Nachbarpflanzen schon befallen und die Quelle der Schädlinge sind. Leider ist es bei jeglichen Humusartikeln nicht auszuschließen, dass sich kleine Insekten einsiedeln - dies hängt sehr von Temperatur und Feuchte ab. Trockene Kulturführung vermindert das Risiko. Dies ist bei Ihnen aber nicht möglich, da Sie ja Keimlinge kultivieren möchten. Faserreste sind im Prinzip gut für die Wurzelstruktur, dass es sich in diesem Fall speziell so auswirkt, tut uns sehr leid. Falls nähere Recherchen erforderlich sind, bitten wir um die Chargennummer des Beutels".

Wir bedauern, dass aufgrund dieses Erlebnisses ein derart negativer Eindruck über unser Unternehmen entstanden ist, hoffen jedoch, dass wir mit dieser Erklärung ein wenig Klarheit schaffen konnten und wir Sie dennoch auch weiterhin als Kunden in unserem Markt begrüßen dürfen, um Sie von der Attraktivität und Qualität unserer Produkte überzeugen zu können.

Mit freundlichen Grüßen / best regards

[Name ist der Redaktion bekannt]

Marketing

Servicebuero

Praktiker Bau- und Heimwerkermärkte AG

Am Tannenwald 2

D-66459 Kirkel

---