

Sehr geehrte Damen und Herren, vielen Dank für Ihr Schreiben. Bitte entschuldigen Sie die lange Wartezeit unserer Rückmeldung.[...] uns ist es wichtig, unseren Kunden gegenüber ehrlich und transparent zu kommunizieren. Der Fall ist uns bekannt, weil sich in dieser Zeit glücklicherweise 3 weitere Kunden bei uns direkt gemeldet haben mit der gleichen Frage / Beschwerde. Der Fehler ist darauf zurückzuführen, dass unser Vorlieferant uns mit chinesischen, statt italienischen Pinienkernen ausgestattet hat, weil zum besagten Zeitpunkt keine italienische Ware vorrätig war. Unser Produktmanagement hat gewissenhaft die Informationen auf der Verpackung sowie unserem Webshop angepasst. Zudem wurde unter dem Produkt-Titel darauf hingewiesen, dass die Pinienkerne aus China stammen. Leider hat es unser Marketing-Team versäumt, rechtzeitig das Produkt-Bild auszutauschen. Da sich italienische und chinesische Pinienkerne optisch voneinander unterscheiden, haben besonders gut informierte Kunden den Fehler schnell bei uns gemeldet. Dieser kurzzeitige Fehler war also keine böse Absicht, geschweige denn der Versuch einer Täuschung - wir haben ja alle anderen Angaben richtig deklariert. Wir können aber dennoch verstehen, wenn sich Kunden darüber ärgern. Allen betroffenen Kunden haben wir das Geld zurückerstattet bzw Ersatz angeboten. Inzwischen sind auch wieder unsere geliebten Pinienkerne aus Italien wieder vorrätig :) Wir bitten die Unannehmlichkeiten zu entschuldigen und stehen bei weiteren Fragen gerne zur Verfügung. Liebe Grüße,