



Düsseldorfer Löwensenf GmbH · Postfach 10 13 43 · 40004 Düsseldorf

Düsseldorfer Löwensenf GmbH
Kieshecker Weg 240
D-40468 Düsseldorf

Herr
Martin Doering

Telefon: 02 11/41 59-41
Telefax: 02 11/41 59-107
ISDN: 02 11/41 80-164
www.loewensenf.de

unser Zeichen	Durchwahl	Datum
Ku/Wy	108	17.03.03
3320		

Sehr geehrter Herr Doering,

wir bestätigen den Eingang Ihres Schreibens vom 10.03.2003 und danken Ihnen für die direkte Kontaktaufnahme. Es ist bedauerlich, dass Sie von einem Löwensenf-Produkt enttäuscht sind.

Sie beanstanden mangelnde Schärfe bei unserem Produkt Löwensenf extra. Zunächst können wir Ihnen versichern, dass die Rezeptur nicht geändert wurde. Leider haben Sie uns den von Ihnen beanstandeten Senf nicht mitgeschickt oder uns das Mindesthaltbarkeitsdatum mitgeteilt, so dass wir das Produkt leider nicht zurückverfolgen können. Da von jeder Produktionscharge Rückstellmuster gezogen werden, hätten wir die entsprechende Charge analytisch und sensorisch auf eventuelle Abweichungen untersuchen können.

Falls sich der beanstandete Senf noch in Ihrem Besitz befindet, möchten wir Sie bitten, uns das Mindesthaltbarkeitsdatum oder den Produktionscode mitzuteilen (Tel.: 0211/4159-108 oder E-Mail: qualitaetsmanager@loewensenf.de).

Mit der Schärfe des Senfes hat es folgende Bewandnis: Sie beruht auf dem Gehalt an ätherischem Senföl. Dieser Stoff entsteht bei der Naßvermahlung der Senfsaat aus deren Inhaltsstoffen. Die Senfschärfe ist instabil und baut sich während der Lagerung ab. Darin unterscheidet sich die Senfschärfe von der Schärfe von Pfeffer oder Paprika. Die Geschwindigkeit des Abbaus ist temperaturabhängig und nimmt mit steigender Temperatur zu. Wir haben unsere Haltbarkeitsangabe so bemessen, dass bei normalen mitteleuropäischen Temperaturverhältnissen der Senf am Ende der angegebenen Haltbarkeit noch deutlich schärfer ist als ein frischer mittelscharfer Senf.

Bei einem lagerungsbedingten Schärfeverlust liegt die Vermutung nahe, dass der Senf beim Transport, im Handel oder möglicherweise in Ihrem Hause nicht optimal gelagert wurde. Aus diesem Grund befindet sich auf jedem Produkt, dass unser Haus verlässt, der Hinweis „Nach dem Öffnen kühl aufbewahren“, denn bei Kühlschranktemperaturen bleibt die Senfschärfe besser erhalten.

Sitz der Gesellschaft:
Düsseldorf
AG Düsseldorf: HRB 20339

Geschäftsführer: Michael Durach
Michael Bommers
Stefan Durach

HypoVereinsbank
BLZ: 700 202 70
Kto.-Nr. 40478680

WGZ-Bank eG
BLZ: 300 600 10
Kto.-Nr. 78 23 56



Viele Hersteller wirken dem Verlust der Senfschärfe entgegen, indem sie dem Senf zusätzliche Gewürze wie z.B. Chili beimischen – eine Methode, die für gewürzte Senfe erlaubt ist, für Löwensenf extra jedoch nicht in Frage kommt. Wir erheben für unser Produkt Löwensenf extra den Qualitätsanspruch, dass die Schärfe rein natürlich ist und allein aus dem Senfkorn stammt.

Für den entgangenen Senfgenuss möchten wir uns bei Ihnen entschuldigen. Als Ersatz für die reklamierte Ware fügen wir diesem Schreiben frischen Löwensenf extra, einige Rezepte sowie die original „Löwensenf-Trophäe“ (...darf in keiner Küche fehlen!) bei.

Wir wünschen uns, dass Sie auch zukünftig Vertrauen in die Löwensenf-Produkte setzen, und würden uns freuen, Sie weiterhin zu dem großen Kreis unserer zufriedenen Kunden zählen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen
Düsseldorfer Löwensenf GmbH

i.V. Dr. Kerstin Kunz

i.A. Christian Weyers