

## Der Offene Brief

### von unserem Mitarbeiter Eric Peters

Eric Peters  
 Redaktion Extrablatt  
 c/o Infoladen Bremen  
 St. Paulistraße 10/12  
 28203 Bremen



Sehr geehrte LeserInnen,

ich möchte Ihnen hier erstmals ein Ergebnis meiner Einmischungen in beeinträchtigte Belange anständiger BürgerInnen präsentieren. Leider in diesem Fall kein besonders erfreuliches: Nachdem Kraft Foods nicht auf meinen postalisch zugestellten offenen Brief bezüglich der grauenhaften, den einfachen Mann beleidigenden »Kaffeesorte« »Jacobs Cappuccino Specials Daim« (abgedruckt in Extrablatt #2) antwortete, hakte ich per Email nach. Und siehe da: prompt kam eine Antwort. Auch dies ist ein Zeichen der schlechten neuen Zeiten, in denen wir leben: Ein wichtiges Anliegen wird danach sortiert, mit welchem Medium es versendet wird – modern und schnelllebig bevorzugt. Es gibt in Deutschland so viele Leute, die gar nicht wissen, wie man Emails verschickt! Die haben demnach keine Chance auf anständige Kundenbetreuung mehr, geraten ins Hintertreffen. Das sind Zustände, denen man entgegenwirken muss. Dies ist auch einer der Gründe, warum es mir eine Herzensangelegenheit ist, meine Kommunikation mit den Einrichtungen des Alltags auf gedrucktem Papier öffentlich zugänglich zu machen. Ich möchte meine LeserInnen dazu ermutigen, es mir gleich zu tun und nicht jegliche Ungerechtigkeit auf sich sitzen zu lassen. Fassen Sie sich ein Herz und zeigen Sie Courage, wenn es darauf ankommt! Die Belange des Einzelnen sind die Belange Aller – wenn man entschieden handelt und seine persönliche Kraft in die Waagschale wirft, kann man zum Wohle der Gemeinschaft einiges bewirken.

Die im Folgenden dokumentierte Antwort von Kraft Foods Deutschland auf meinen offenen Brief ist sehr unbefriedigend. Ich wurde nicht richtig verstanden, geschweige denn ernst genommen! Anscheinend, so kann man schnell schlussfolgern, wurde mein Schreiben nichtmals richtig gelesen. Dies sollte uns zu denken geben! Meine ebenfalls abgedruckte Erwiderung der Antwort der Kaffeeverunglimpfer blieb im Übrigen bis heute folgenlos und wurde nicht beantwortet. Da sieht man es mal wieder!

Trotz des nicht von der Hand zu weisenden Frustes, den meine Arbeit zweifelsohne birgt, können Sie sich darauf verlassen, geehrte Leserinnen und Leser, dass ich auch weiterhin den Kampf gegen die Ungerechtigkeiten des täglichen Lebens führen werde – mit aller Konsequenz! Einer muss es ja tun; das Leid ist umgreifend und zieht uns alle – Konsumenten, Bürger, Menschen – in seinen zwielichtigen Bann: Oftmals glänzen Dinge im Laden, doch dann zuhause, nach dem Auspacken, ist man allein und betrogen.

Ihnen ergeben, mit zuversichtlichen Grüßen, Ihr

+ + + + +

----- Original Message -----  
From: <MLier@krafteurope.com>  
To: <ericeric@web.de>  
Subject: EMail

Sehr geehrter Herr Peters,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Es tut uns Leid, dass Ihnen unser Produkt Jacobs Cappuccino Specials Daim nicht geschmeckt hat.

Bei so einer großen Produktpalette, wie sie durch unser Haus vertrieben wird, kommt es immer wieder einmal vor, dass - wie in Ihrem Fall - Verbraucher mit einer Geschmacksrichtung nicht einverstanden sind. Aufgrund der großen Akzeptanz unserer Produkte bei den Verbrauchern, können wir davon ausgehen, dass es sich hier um Einzelfälle handelt.

Wir sind zwar stets darum bemüht, den Ansprüchen unserer Verbraucher Rechnung zu tragen, sind uns aber darüber im klaren, dass wir nicht allen Wünschen gerecht werden können.

Für Ihren kritischen Beitrag bedanken wir uns.

Mit freundlichen Grüßen

KRAFT FOODS DEUTSCHLAND  
Verbraucherservice

Manuela Lier

+ + + + +

----- Original Message -----  
From: <ericeric@web.de>  
To: <MLier@krafteurope.com>  
Subject: Re: EMail

Sehr geehrte Frau Lier!

Sie haben mich anscheinend falsch verstanden: Ich schrieb Ihnen, dass ich mir nicht vorstellen kann, dass so etwas wie Daim-Cappuccino überhaupt schmeckt, und nicht, dass er mir nicht geschmeckt hat. Niemals würde ich Geld für so einen Kinderkram bezahlen, ich habe Familie und Verantwortung meinem Geldbeutel gegenüber. Deswegen habe ich Ihr Produkt noch nie probiert. Allerdings gehe ich trotzdem davon aus, dass meine Vermutung stimmt und meine kostbare Zeit es einfach nicht wert wäre, sie auf derlei blödsinnige geschmacklose Geschmacksspielereien wie Daim-Cappuccino zu verschwenden. Ich fühle mich zutiefst gekränkt: Nicht einmal meine E-Mail haben Sie richtig gelesen! Das ist wohl ein weiteres Anzeichen dafür, dass Ihre Marke vollkommen im Strudel des Zeitgeists untergeht und selbst anspruchsvolle Kundenbetreuung zu einer Farce verkommt, wie so manches in unserer Gesellschaft heutzutage. Ich sage Ihnen: Entweder richtig oder gar nicht! Entweder Kaffee oder Tee! Entweder Jacobs oder Aldi! Letzteres sollte ich durchaus noch einmal überdenken, denn so groß scheint mir der Unterschied nach den letzten Erfahrungen mit Ihrem Haus nicht mehr sein zu können.

Trotzdem viele Grüsse und Dank für die vielen Jahre ehemals unbeschwertem Kaffeegenusses,

Eric Peters