

De heer/mevrouw ir. D. heer/mevrouw Engelbarts
Schavenmolenstraat 63
6824 AB Arnhem

Datum: 11 april 2012
Referentie: 100254/96186
Betreft: Verkade Cafe Noir
Uw klacht d.d. 11.04.2012

Geachte heer/mevrouw Engelbarts ,

Wij ontvingen uw reactie met betrekking tot ons product Verkade Cafe Noir , waarvan de glazuurlaag brokkelig bleek te zijn.

Wij vermoeden dat de oorzaak hiervan ligt aan een combinatie van een verkeerde opkloptijd van de glazuur en de temperatuur van het glazuur op het moment dat het geklopt wordt. Het gevolg van deze verkeerde combinatie is dat er luchtbelletjes ontstaan in het koffie-glazuur waardoor deze onvoldoende hecht op de biscuit. Door de lucht tussen glazuur en biscuit wordt de glazuurlaag zeer breekbaar en kan zelfs in zijn geheel loskomen van de biscuit. De biscuits met deze "verkeerde" glazuur hadden uit het productieproces verwijderd moeten worden.

Wij stellen het op prijs dat u de moeite heeft genomen uw ervaring met ons product bij ons te melden. Mede aan de hand van reacties van consumenten kunnen wij verdere kwaliteitsverbeteringen doorvoeren. Als dank daarvoor sturen wij u een compensatie voor uw klacht.

Met vriendelijke groet,



Mw. R. van der Sluis
Verkade Consumentenservice