



Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG  
Postfach 12 53 – 74149 Neckarsulm

Absender / Antwort an:

Herrn  
Sebastian Schmidt

Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG  
GeKu - Kundenmarketing  
Rötelstraße 35  
74142 Neckarsulm

Ihr Zeichen

Ihre Nachricht

Unser Zeichen

Tel.: 0 71 32 / 94 51 08

Datum

DE9020-00

Fax: 0 71 32 / 94 7 51 08

22.03.2010

Vorgang 07810.7861

@kaufland.de

### Ihr Blogbeitrag vom 13.03.2010 / Unser Zwischenbescheid vom 16.03.2010

Sehr geehrter Herr Schmidt,

wir beziehen uns auf unseren Zwischenbescheid vom 16.03.2010 bezüglich Ihres Blogbeitrags unter <http://blog.schmiddi.net/2010/03/wo-bitte-geht-es-hier-nach-deutschland/>.

Wir bedauern sehr, dass Sie mit unserem Kaufland in Bergisch Gladbach, Refrather Weg 1, nicht zufrieden sind.

Sie hatten uns gebeten, zu dem von Ihnen geschilderten Vorfall im Kaufland Bergisch Gladbach Stellung zu nehmen. Gerne kommen wir diesem Wunsch nach.

Vielen Dank für Ihren wichtigen Hinweis zur Plakatierung der Zwiebeln in unserer Obst- und Gemüseabteilung.

Zwischenzeitlich haben wir den Vorfall mit unserem Hausleiter Herrn B. klären können. Unser Ziel ist es, unseren Kunden stets eine vielfältige, frische und preisgünstige Obst- und Gemüseauswahl zu bieten. Kaufland wählt die Obst- und Gemüseprodukte unter folgenden Aspekten aus: 1. aus Deutschland, 2. aus der Region und 3. Importware. Sollten wir aus den Bezugsquellen Deutschland und der Region nicht die für Kaufland definierten Qualitäten erhalten, so beziehen wir die Ware auch aus dem Ausland. Allerdings – und hier haben Sie vollkommen Recht – muss die Herkunft über die Plakatierung eindeutig nachvollziehbar sein. Leider war das nach Ihren Schilderungen nicht der Fall. Für die fehlerhafte Plakatierung möchten wir uns an dieser Stelle vielmals bei Ihnen entschuldigen.

Dass unsere Mitarbeiter die Schilder nicht sofort ausgetauscht haben, bedauern wir sehr. Wir möchten uns daher für das Verhalten unserer Mitarbeiter an der Information sowie im Markt an dieser Stelle bei Ihnen entschuldigen. Kundenfreundlichkeit und Mitarbeiterzufriedenheit stehen bei uns an erster Stelle, denn die Zufriedenheit unserer Kunden ist die Grundlage für den Erfolg unseres Unternehmens. Selbstverständlich verstehen wir Ihre Verärgerung und haben den Vorfall deshalb ausführlich mit dem Hausleiter Herrn B. besprochen.

Künftig werden wir sicherstellen, dass sich so etwas nicht wiederholt. Wir schulen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig, um unseren Kunden eine freundliche, korrekte und schnelle Bedienung und somit einen angenehmen Einkauf zu bieten.

Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG  
Kommanditgesellschaft  
Sitz: Neckarsulm  
Registergericht: Stuttgart HRA 104637

USt-IdNr.: DE238991470  
Kreissparkasse Heilbronn  
Konto 8208 (BLZ 620 500 00)  
SWIFT-Code: HEISDE66XXX  
IBAN: DE90 6205 0000 0000 0082 08

Komplementärin:  
Kaufland Dienstleistung Geschäftsführungs-GmbH  
Sitz: Neckarsulm  
Registergericht: Stuttgart HRB 103201  
Geschäftsführer: Gabriele Wolff, Iris Kantimm,  
Christian Vogler



Als Entschuldigung für die Ihnen entstandenen Unannehmlichkeiten erhalten Sie anbei eine Kaufland Geschenk-Karte im Wert von **10,00 €**, die Sie in unseren Filialen einlösen können.

Für weitere Anregungen oder Hinweise sind wir *persönlich montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 19.00 Uhr* für Sie unter der kostenfreien **Hotline-Nr. 0800 / 1528352** erreichbar. Sie können uns auch gerne auf unserer Homepage **www.kaufland.de** besuchen. Dort finden Sie umfassende Informationen zu unserem Unternehmen. Wünschen Sie darüber hinaus weitere Angaben, freuen wir uns auf Ihre Nachricht über die Rubrik **Kundenservice/Kontakt**.

Wir werden alles daran setzen, Sie wieder als zufriedenen Kunden im Kaufland Bergisch Gladbach, Refrather Weg 1, begrüßen zu dürfen.

Freundliche Grüße  
**Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG**  
Kundenmarketing



Kundenmarketing Qualitätssicherung / Assistenz



Abteilungsleiterin

Anlage  
Geschenk-Karte