

Valet, Armin

Von: Schaefer, Aline [REDACTED]
Gesendet: Freitag, 9. September 2016 10:14
An: Valet, Armin
Betreff: Verbraucherbeschwerden [REDACTED]

Sehr geehrter Herr Valet,

meine Kollegin Frau Speisebecher bat mich Ihnen zu antworten, da sie im Moment erkrankt ist.

Bei denen von Ihnen angesprochenen Lenor Produkten handelt es sich um neue und nochmals verbesserte Produktrezepturen, die wir im August 2016 eingeführt haben:

Konkret sind die Lenor Weichspüler mit einer neuen Anti-Age3 Formel und verbesserten Düften erhältlich. Die Anti-Age3 Technologie schützt und pflegt die mit Lenor Weichspüler gewaschene Wäsche und Kleidung vor Fusselbildung, Farb- und Formverlust und beugt damit der Faseralterung und damit dem Verschleiß vor. Dies wird auch sehr deutlich auf der Verpackung des Produktes und in der begleitenden Kommunikation dargestellt.

Auch bei den Lenor Vollwaschmitteln ist unser Ziel eine stetige Optimierung der Produkttechnologie. Seit August konnte hier der Duft – als eines der wichtigsten Kriterien für Lenor Käufer – weiter verbessert werden. Neue Premiumdüfte sorgen dafür, dass das Dufterlebnis beim Tragen der Wäsche noch intensiver wird. Zusätzlich haben wir das Verpackungsdesign der Produkte überarbeitet und hochwertiger gestaltet.

Solche technologischen Verbesserungen und Weiterentwicklungen, aber auch die Sicherstellungen eines besonders hohen Maßes an Nachhaltigkeit in den Herstellungsprozessen, erfordern kontinuierliche Investitionen sowohl in Forschung und Entwicklung ebenso wie in stetig verbesserte Rohmaterialien.

Während die UVPs* der Produkte gleich geblieben sind, haben wir die Produktgrößen (Anzahl der WL) mit diesen neuen, verbesserten Produktrezepturen verändert. Die Anzahl der Waschladungen wird dabei sehr transparent und für Verbraucher sehr klar erkennbar auf der Hauptschaufseite der Verpackung angegeben. Um es deutlich zu unterstreichen: Dies erfolgte keineswegs „vorstockt“.

Mit freundlichen Grüßen

i.A. Aline Schäfer

Unternehmenskommunikation
Company Communications
[REDACTED]



Procter & Gamble Germany GmbH & Co Operations OHG
Sulzbacher Str. 43, 95824 Schwalbach am Taunus

Sitz: Schwalbach am Taunus, Amtsgericht: Königstein im Taunus HRA 2867

Persönlich haftende Gesellschafter:

Procter & Gamble Germany GmbH, Sitz: Schwalbach am Taunus

Amtsgericht: Königstein im Taunus HRB 8110

Aufsichtsratsvorsitzender: Helmut-Joachim Schultner

Geschäftsführer: Bettina Buschhoff, Franz Olaf Kallerhoff, Dr. Peter Constantin Loebus

Procter & Gamble Netherlands Services B.V., Sitz: Rotterdam

Handelskammer Rotterdam: Nr. 24344665

Geschäftsführer: Rob Jan Willem Manhoudt, Karel Jacob van Nielen

Ust.ID: DE 813 7:4 040

<http://www.de.pg.com>

This e-mail is intended for the use of the addressee(s) only and may contain privileged, confidential, or proprietary information that is exempt from disclosure under law. If you are not the intended addressee or have received this e-mail in error, please notify the sender immediately by reply e-mail, then delete the e-mail and destroy any printed copy of this e-mail. Any unauthorized copying, use, disclosure or distribution of the material in this e-mail is strictly forbidden. Thank you!

From: Valet, Armin [REDACTED]
Sent: Montag, 5. September 2016 18:19
To: Broich, Sandra
Subject: Verbraucherbeschwerden

Sehr geehrte Frau Broich,

der Verbraucherzentrale Hamburg liegen mehrere Beschwerden zu Produkten der Marke Lenor von Procter & Gamble vor. Die Verbraucher monieren, dass beim Lenor Weichspüler die Anzahl der Waschladungen von 38 auf 32 pro Flasche reduziert wurde. Der Verkaufspreis im Handel aber konstant blieb, was einer versteckten Preiserhöhung von knapp 20 Prozent entspräche.

Beim Lenor Waschmittelpulver soll die Anzahl der Waschladungen von 16 auf 15 pro Flasche, beim Flüssigwaschmittel von 18 auf 16 Waschladungen reduziert worden sein. Der Verkaufspreis ist nach Angaben der Verbrauchern sogar noch bei etlichen Händlern gestiegen, so dass unterm Strich eine versteckten Preiserhöhung von bis zu knapp 25 Prozent zusammenkommt.

Wir haben folgende Fragen dazu:

- Sind die Angaben der Verbraucher zu den Füllmengenreduzierungen korrekt?
- Wenn ja, wann wurde die Füllmengenreduzierung durchgeführt?
- Warum wurde sie durchgeführt? Sind noch andere Sorten von Lenor betroffen? Wenn ja, welche?
- Wurde der Verkaufspreis von Procter & Gamble der Füllmengenreduzierung angepasst und im selben Umfang reduziert? Wurde die unverbindliche Preisempfehlung (UVP) verändert? Wie hoch war die UVP für die alten bzw. neuen Füllmengen?

Wir bitten Sie um eine Stellungnahme bis zum 9.9.2016. Für Rückfragen stehen wir gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Armin Valet
Abteilung Ernährung und Lebensmittel
Verbraucherzentrale Hamburg e. V.
Kirchenallee 22 • 20099 Hamburg
Tel. (040) 24832 [REDACTED] • Fax -290
[REDACTED]

www.vzhh.de • www.facebook.com/vzhh