

Guten Morgen Frau Buechi,

ich bestätige den Eingang Ihrer Beschwerde, die Sie am Sonntagabend erhalten haben.

Sie behaupten, dass unsere Pfannen "nicht auf Induktion funktionieren". Ich habe Ihre Bestellung überprüft und sehe, dass Sie vier Stücke mit passenden Deckeln aus unserer Copper Coeur-Serie gekauft haben, die am 23. August geliefert wurde.

Diese Kollektion wurde 2018 nach drei Jahren der Entwicklung und Prüfung eingeführt. Sie ist vollständig mit Induktionskochfeldern kompatibel. Seitdem wurden fast 180.000 Stück sowohl an private als auch an professionelle Köche verkauft. Im Jahr 2021 wurde sie in einem unabhängigen Test als eine der drei besten Induktionspfannen auf dem Markt bezeichnet.

Bitte stellen Sie das von Ihnen erwähnte Foto zur Verfügung. Aus Ihrer Beschreibung geht hervor, dass das Problem nichts mit der Induktionskompatibilität zu tun hat. Induktionskochfelder liefern eine viel höhere Leistung als herkömmliche elektrische Modelle, und Kupfer ist das leitfähigste Material, das in Kochgeschirr verwendet wird. In der Praxis werden zum Braten selten mehr als 50 % der verfügbaren Leistung benötigt. Speisen, die anbrennen, sind in der Regel das Ergebnis übermäßiger Hitze, während Fleisch, das dampft, anstatt braun zu werden, in der Regel feucht ist, wenn es in die Pfanne gegeben oder in der Pfanne überfüllt wird. Die richtige Wahl der Magnetgröße für Ihr Kochfeld ist ebenfalls wichtig für eine optimale Leistung.

Wie ich sehe, haben Sie auch einen Copper Coeur Kochtopf und zwei Kasserollen gekauft. Bitte bestätigen Sie, ob Sie mit diesen Produkten auf Ihrem Induktionskochfeld Probleme hatten, und wenn ja, geben Sie die Einzelheiten an.

Unsere Rückgabebedingungen finden Sie hier:

<https://service.falkcoppercookware.com/index.php?/Knowledgebase/Article/View/21>

Auch wenn die gesetzliche 14-tägige Widerrufsfrist für Online-Käufe, wie sie das Verbraucherrecht vorsieht, inzwischen abgelaufen ist. Aus Kulanz verlängern wir diese auf 30 Tage, vorausgesetzt, die Artikel sind unbenutzt und wiederverkäuflich. Aus Hygiene- und Sicherheitsgründen können wir jedoch kein gebrauchtes Kochgeschirr zurücknehmen. Diese Politik steht in vollem Einklang mit dem geltenden Verbraucherrecht.

Mit
freundlichen
Neil Corke
Direktor

Guten Morgen Frau Buechi,

vielen Dank für Ihre E-Mail und Ihr Foto.

Offensichtlich haben Sie die Nachricht, die ich Ihnen Anfang der Woche geschickt habe, nicht verstanden. Um weitere Verwirrung zu vermeiden, füge ich sowohl diese E-Mail als auch diese über Deepl ins Deutsche übersetzte Antwort bei.

1. Unsere Serie Copper Coeur ist vollständig mit Induktionskochfeldern kompatibel. Dies wurde bereits erklärt. Hier ist ein Video auf YouTube, in dem es mit anderen Premiummarken verglichen wird: <https://www.youtube.com/watch?v=VdwrIZ4UgGw>
2. Ihr Foto zeigt verbranntes Speiseöl. Das passiert nur, wenn die Pfanne auf mindestens 250 °C überhitzt wird. Die richtige Temperatur zum Braten von Fleisch liegt bei 175 °C.
3. Ich habe Sie nicht gebeten, die Pfanne und den Schmortopf zu testen. Ich habe Sie gefragt, ob Sie sie bereits verwendet haben und wie das Ergebnis war, denn es ist nicht vorstellbar, dass diese Produkte auf Induktion nicht funktionieren.
4. Ihre Behauptung, dass unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen Sie daran hindern, Waren zurückzusenden, ist völlig falsch. Online-Verkäufe in der EU unterliegen der **Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher**, die den Verbrauchern eine 14-tägige Widerrufsfrist ab dem Tag der Lieferung gewährt. Diese Frist war bereits abgelaufen, als Sie sich zum ersten Mal an uns wandten. In Wirklichkeit bieten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen zusätzliche Rechte, die über das EU-Recht hinausgehen, indem sie diese Frist für unbenutzte Waren auf 30 Tage verlängern.
5. Wenn Sie Ihre Bestellung über unsere Website aufgeben, akzeptieren Sie die dort veröffentlichten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Sie sind hier verfügbar:

<https://falkcoppercookware.com/info/terms-and-conditions>

Ich hoffe, damit ist die Angelegenheit geklärt. Unser Standpunkt ist oben dargelegt und steht im Einklang mit dem EU-Recht und unseren veröffentlichten Bedingungen.

Mit
freundlichen
Neil Corke
Direktor