

Sehr geehrte Kollegin Rade,

vielen Dank für die erneute Mail. Leider nehmen Sie in keiner Weise mehr Stellung zu unseren sachbezogenen Argumenten. Sie konnten uns trotz seitenlanger Ausführungen nicht erklären, auf welche Weise eine diabetische Katze vom Stärkezusatz im DIABETIC profitieren soll. Unsere Ausgangsfrage ist somit noch immer offen... was wir sehr enttäuschend finden.

Auch bestreiten Sie nicht, dass es sich bei Ihrem Produkt DIABETIC - dank besagtem Stärkezusatz - um ein Futter mit mittlerem Kohlenhydratgehalt handelt, während Sie in Ihren verkaufsbegleitenden Unterlagen stets den Einsatz von Futtern mit niedrigem Kohlenhydratgehalt (Low-Carb) favorisieren. Der Leser wird in der Folge davon ausgehen, dass Ihre Produkte die Kriterien für ein Low-Carb-Futter erfüllen - was leider nicht der Fall ist. Eine Richtigstellung von Ihrer Seite erfolgt jedoch nicht.

Statt den Stärkezusatz zu begründen, verweisen Sie wiederholt auf den hohen Eiweiß- und Fasergehalt von DIABETIC. Dies war in unserer Anfrage genauso der Fall wie in dieser Kundenanfrage auf Facebook: https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=610581742314364&id=122107864495090. Einen vergleichbaren Eiweißgehalt haben jedoch viele andere Futter auch. Und ein hoher Fasergehalt ist weniger wichtig als ein niedriger Kohlenhydratgehalt, wie die Ihnen schon einmal empfohlene Studie bestätigt: „Comparison of a low carbohydrate–low fiber diet and a moderate carbohydrate–high fiber diet in the management of feline diabetes mellitus“, (Bennett et al., 2006)

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1098612X05001257>

(In Deutsch: Vergleich eines Futters mit wenig Kohlenhydraten und wenig Fasern mit einem Futter mit mittlerem Kohlenhydratgehalt und vielen Fasern im Management des feline Diabetes mellitus. (Bennett et al., 2006)).

Wir würden uns nach wie vor sehr über eine Stellungnahme zur Studie im Kontext zu Ihren Produkten freuen.

Sich mit einem mittelmäßigem Ergebnis zufrieden zu geben, passt leider so gar nicht zum firmeneigenen Claim: "Wissen und Respekt"? Was respektieren Sie, wenn nicht die Bedürfnisse der Patienten, für die Sie Ihr Futter angeblich entwickeln?

Und wie weit reicht das Wissen von Royal Canin, wenn trotz des angeblich so großen, wochenlangen Aufwandes mit "Diskussionen mit Kollegen vom Campus als auch mit Kollegen vom deutschen Scientific Support Team" sowie dem Einsatz der firmeneigenen "kollektivem Intelligenz", andere Hersteller schon längst, sozusagen aus Versehen, an Royal Canin "vorbeigezogen" sind? Denn selbst im Discounter gibt es Futter, die tatsächlich zu den Low-Carb-Futtern gezählt werden können, günstiger sind als DIABETIC und gar nicht als Futter für die diabetische Katze entwickelt und verkauft werden! Wieso scheitern diese Hersteller nicht an der "Machbarkeit der Produktion"?

Auf Ihrer Homepage vermitteln Sie unter dem Punkt Kundenservice einen ganz anderen Eindruck - Zitat: "Hinweise und Anregungen von Verbrauchern sind in allen Bereichen eine wertvolle Informationsquelle. Wir nehmen ihre Anliegen ernst, denn sie helfen uns, die Qualität unserer Produkte und Serviceleistungen zu verbessern sowie neue Bedürfnisse auf Verbraucherseite rascher zu erkennen. So können wir angemessene Lösungen entwickeln. Dieser Gedankenaustausch nützt allen Beteiligten." <http://www.royal-canin.de/ueber-royal-canin/kundenservice/>

Sind das alles nur leere Worthülsen ohne praktischen Inhalt?

Für uns entsteht so leider der Eindruck, dass sich Royal Canin lieber auf die Käuflichkeit von Universitäten (Sponsoring von Veranstaltungen/"Weiterbildungen" etc.) und Tierarztpraxen (Prämien für hohen Abverkauf oder für Schulungsprogramme) verlässt, statt die Produkte im Sinne der eigentlichen Konsumenten zu verbessern.

Link Sponsoring an Universitäten: <http://www.vetcontact.com/presentations/show.php?keywords=royalcanin2007&lang=de>

Link zu einem (von mehreren) Prämiensystemen für Praxen: <http://www.vet-magazin.de/firmennews-deutschland/industrie-grosshandel/royal-canin-deutschland/ROYAL-CANIN-Akademie.html>

Um die Kundenbindung zu stärken lässt sich Royal Canin sogar ein Freizeitprogramm für die Zielgruppe der Tierärzte einfallen: <http://www.vet-magazin.com/fotoalbum/royal-canin-tieraerzte-oldtimer-ralley-2013/index.html>

Auch war bisher keinesfalls die Rede davon, diese Diskussion zu einem nicht näher definierten, fern-zukünftigen Zeitpunkt, in einem weder vorhandenen, noch geplanten Diskussionsforum zu veröffentlichen. Am 21. Juni 2013 schrieben Sie uns persönlich: "Ich möchte Sie bitten mir zum einen den link per e-mail zu übermitteln, sobald die Dokumente auf Ihrer Website veröffentlicht sind sowie mir Ihre Antwort ebenfalls als pdf zukommen zu lassen, damit wir den Schriftverkehr auch auf unserer Homepage veröffentlichen können." Und hier sehen wir uns persönlich von Ihnen getäuscht, ja regelrecht belogen. Gilt Ihr Wort nur so lange, wie sich die Diskussion in Ihrem Sinne entwickelt? Eine Firma, die sich gerade erheblichen Imageverlusten wegen Sponsorings von Bärenkämpfen in der Ukraine zu stellen hat (<https://www.facebook.com/pages/ROYAL-CANIN-Deutschland/122107864495090?fref=ts>), sollte gerade in einer Diskussion, die offen geführt wird, weniger selbstherrlich und egozentrisch handeln.

Ein

- fairer Wettbewerb,
- faire Vertriebswege,
- faire Produktinformationen und
- eine faire Diskussion

sehen für uns definitiv anders aus.

Wir geben Ihnen hiermit ein letztes Mal die Gelegenheit, den Stärkezusatz im DIABETIC-Futter zu begründen. Andernfalls sehen wir uns bestätigt, dass dies eben nicht zum Nutzen des Patienten geschieht, sondern aus rein finanziellen Gründen, die in erster Linie Royal Canin einen Nutzen bringen. Denn für die diabetische Katze bedeutet ein höherer Stärke- bzw. Kohlenhydratgehalt als unbedingt nötig, einen höheren Insulinbedarf, weniger Remissionen und eine schlechtere Einstellbarkeit (mit allen Folgeproblemen von Niereninsuffizienz bis Ketoacidose). Katzen benötigen keine Kohlenhydrate im Futter - eine Besonderheit dieser Spezies!

Mit freundlichen Grüßen

Martina Menz und David Schipp