

## Häufige Reklamationsgründe

### Die Schokolade ist plötzlich weißlich / grau verfärbt



Weißer Flecken auf Schokolade heißen Fettreif. Dieser entsteht durch stark schwankende Lagerungstemperaturen, wodurch sich die im Produkt enthaltene Kakaobutter absetzt. Die unschöne Veränderung ist aber, anders als beispielsweise Schimmel, gesundheitlich unbedenklich. Jedoch können Geschmack, Schmelz und Mundgefühl verändert sein.

Graue Flecken auf Schokolade entstehen durch Zuckerkristallisation. Diese wird ausgelöst, wenn die Schokolade mit Feuchtigkeit in Kontakt kommt, z. B. im Kühlschrank.

Fettreif und Zuckerkristallisation sind häufig Ergebnisse falscher Lagerung! Tipps zur richtigen Lagerung finden Sie im Download-Dokument „Richtig lagern und verarbeiten“.

### Die Lieblingsschokolade schmeckt nicht so wie immer

Je nach Kakaosorte können die gleichen Sorten Schokolade z. T. vom Geschmack her um Nuancen abweichen. Die Geschmacksvariation liegt darin begründet, dass Kakao als Naturprodukt Klima-, Wetter- und Anbaubedingungen unterliegt. Da VIVANI als Bio-Schokoladenhersteller keine künstlichen Aromen und Zusätze verwendet, die einen immer gleichen Geschmack erzeugen, sind diese natürlichen Schwankungen von Menschen mit feinen Geschmacksnerven tatsächlich wahrnehmbar. Dies hat aber nichts mit Qualitätseinbußen zu tun.

### Die Schokolade ist nicht ordnungsgemäß verpackt

Ab und an kann es vorkommen, dass eine Schokolade nicht verschweißt ist oder die Innenfolie fehlt. Dies betrifft zumeist vereinzelte Tafeln am Ende einer Produktions-Charge, wenn die Folie in der Verpackungsmaschine vorzeitig verbraucht wurde. Hierdurch können einige wenige Tafeln blank in die Papierwickel gelangen. Normalerweise werden diese fehlerhaften Tafeln händisch aussortiert, trotzdem kann die eine oder andere Schokolade unbemerkt in den Handel gelangen. Ihr Kunde soll sich in diesem Fall gerne an uns wenden.