

## Hans Schäfer

---

**Von:** Fischer, Thomas <thomas.fischer@praeg.de>  
**Gesendet:** Montag, 7. Juli 2014 13:41  
**An:** [REDACTED]@schaefer-by.de'  
**Cc:** Mair, Heidi  
**Betreff:** WG: Nichteinlösbarkeit einer ARAL-Supercard  
**Anlagen:** 2014.04.22 Tankrechnung ARAL.pdf

Sehr geehrter Herr Schäfer,

wir nehmen Bezug auf Ihre Reklamation vom 22. April 2014 an die Aral Aktiengesellschaft in Bochum.

Wir bedauern sehr, dass Ihr Kontakt an unserer ARAL Tankstelle in 87645 Schwangau nicht zu Ihrer Zufriedenheit verlief und Sie nicht den erwarteten Service, die Qualität und Ausstattung vorgefunden haben.

Daher bedanken wir uns für die Mitteilung. Nur so erhalten wir die Möglichkeit, unseren Service und unsere Qualität weiter zu verbessern.

Wir haben den von Ihnen geschilderten Sachverhalt mit unserem Stationsleiter besprochen und nehmen wie folgt Stellung:

Bei der Station handelt es sich um eine sehr gut frequentierte Tankstelle - darüber hinaus hatten wir an diesem Wochenende (21.04.2014) den Beginn der Osterreisezeit in fast allen Bundesländern, was zusätzlich zu Frequenzspitzen führt.

Daraus resultierend können Situationen entstehen, in welchen das Kassenpersonal zu diesem Zeitpunkt wegen des enormen Kundenandrangs und im Zeitraum des Schichtwechsels bedauerlicherweise überfordert war.

Die ARAL-Mitarbeiter vor Ort sind jederzeit bemüht, auch bei hoher Kundenfrequenz unseren Kunden gegenüber freundlich und serviceorientiert aufzutreten. Dies wird auch von unserem Tankstellen-Partner und seinem Team angestrebt und daher bedauern wir zutiefst, dass Ihnen an unserer ARAL-Tankstelle in Schwangau ein anderes Gefühl vermittelt wurde.

Wir möchten uns hiermit in aller Form bei Ihnen für die entstandenen Unannehmlichkeiten entschuldigen und würden uns freuen, Sie trotzdem weiterhin als Kunden begrüßen zu dürfen

Mit freundlichen Grüßen aus Kempten

Adolf Präg GmbH & Co. KG

**i. V. Thomas Fischer**  
Gebietsverkaufsleiter

Telefon: +49 831 54022-83  
Telefax: +49 831 54022-26  
Mobil: +49 171 6454290  
E-Mail: [thomas.fischer@praeg.de](mailto:thomas.fischer@praeg.de)  
Internet: <http://www.praeg.de>

\*\*\*\*\*  
Adolf Präg GmbH & Co. KG - Im Moos 2 - D-87435 Kempten

Adolf Präg GmbH & Co. KG, Firmensitz: Kempten  
Registergericht Kempten, HRA 3069  
Persönlich haftende Gesellschafterin: adolf präg verwaltungs-gmbh, Firmensitz: Kempten  
Registergericht Kempten, HRB 2690  
Geschäftsführer: Marc Deisenhofer, Gerd Deisenhofer, Klaus-Rüdiger Bischoff  
\*\*\*\*\*

**Betreff:** WG: Nichteinlösbarkeit einer ARAL-Supercard

Von: Hans Schäfer [mailto:[REDACTED]@schaefer-by.de]  
Gesendet: Sonntag, 29. Juni 2014 11:08

An: [mail@praeg.de](mailto:mail@praeg.de)  
Betreff: Nichteinlösbarkeit einer ARAL-Supercard

29.06.2014

Adolf Präg GmbH & Co. KG  
Im Moos 2  
87435 Kempten

Nichteinlösbarkeit einer ARAL-Supercard

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich muss mich leider mit einem nicht erfreulichen Vorfall an Sie wenden. Am 21.04.2014 versuchte ich an Ihrer **Tankstelle in Schwangau** anlässlich eines Tankvorganges das Guthaben der mir vorliegenden ARAL-Supercard einzulösen, was allerdings nicht möglich war. Ich mußte die Rechnung vollkommen bezahlen (Rechnungsquittung siehe Anlage).

In der Folgezeit wendete ich mich dann direkt an ARAL um eine Klärung dieses Problems zu erreichen. Meine diesbezüglichen Anstrengungen waren allerdings nicht von Erfolg gekrönt bzw. die Fragen wurden nicht beantwortet. Diese Erfahrungen brachten mich dazu, mein Erlebtes auf einer Seite meiner Homepage zu veröffentlichen. Dabei wurde strengstens darauf geachtet, dass alle darin aufgestellten Behauptungen auch belegbar waren und keinerlei freie Meinungsäußerungen enthielten. Zu Ihrer Information darf ich Ihnen den Link hierzu übersenden: <http://www.schaefer-by.de/arial.htm>

Da es seitens der Firma ARAL bislang nicht für erforderlich gehalten wurden, die Nichteinlösbarkeit zu erklären, darf ich Sie hiermit nun um Aufklärung darüber ersuchen – letztendlich handelte es sich ja um eine Tankstelle aus Ihrem Firmenbereich, die das Problem aufgestellt hatte.

In der Hoffnung, dass diese Anfrage nicht ebenfalls unbeantwortet im „Nirwana“ eines PC landet, verbleibe ich mit freundlichen Grüßen

gez.  
**Hans Schäfer**