



FAQ direkt.frisch.- Häufig gestellte Fragen



Für welche Kunden eignet sich das System „direkt.frisch.“?

Für alle Kunden, die schnell und sicher kleinere Mengen Frischfisch in geprüfter Qualität benötigen, eignet sich das Konzept direkt.frisch..

Worin liegt der Vorteil?

Durch den direkten Versand von der Frischfischplattform hin zum Kunden wird keine Zeit und damit auch keine Haltbarkeit beim Zwischenhändler vergeudet. Eine Anlieferung ist außerhalb der regulären Belieferungstour bis zu vier Mal pro Woche möglich. Damit garantieren wir echte Frische. Das Service-Bund-Mitglied muss keine Ressourcen für Lagerung, Versand und Abschriften einplanen.

Kann ich mich auf die Qualität und die Frische verlassen?

Auf der Frischfischplattform arbeiten nur Profis mit langjähriger Erfahrung. Das Wissen und die Erfahrungen unserer Fachleute sind die Garantie für eine perfekte Qualität und Frische. Sie werden direkt von Fachleuten bedient.

Wie sieht das Sortiment aus?

Das Sortiment umfasst mit ca. 30 Artikeln alle wichtigen Sorten. Der Schwerpunkt liegt hier in einem umfangreichen Filetsortiment in den Qualitätsstufen Premium bis Standard. Wir bieten Ware aus der Nordsee, aus dem Atlantik, Lachs aus Aquakultur oder FischPlus Lachs.

Sind alle Produkte, die auf der Preisliste stehen, auch verfügbar?

Alle Artikel, die auf der Preisliste mit einem Preis versehen sind, können in der Regel geliefert werden. Auf der Preisliste finden Sie auch die jeweilige Gebindegröße/ Mindestbestellmenge pro Artikel. Sollte ein Artikel ausnahmsweise nicht verfügbar sein, erhält der Service-Bund Fachberater sofort alle Informationen, um entsprechende Alternativen anbieten zu können.

Wie erhalte ich die aktuelle Preisliste?

Die aktuelle Preisliste erhalten Sie über Ihren Fachberater vom Service-Bund im Außendienst oder auch im Telefonverkauf. Diese geben Ihnen die aktuellen Wochenpreise „fangfrisch“ durch.

Wie hoch ist die Mindestbestellmenge?

Wir liefern ab einer Bestellmenge von nur 5kg. Die Preise umfassen die Kosten der Ware, die Kosten der Verpackung und die Versandkosten.

Wie groß sind die jeweiligen Bestelleinheiten?

Die jeweilige Mindestbestellmenge finden Sie in der Preisliste. Die Sorten pro Paket können gemischt werden (z.B. 5x1kg).

Wie schnell geht die Lieferung?

Bestellung (bis 10.00 Uhr) Versand		Anlieferung
Montag	Dienstag	Mittwoch
Dienstag	Mittwoch	Donnerstag
Mittwoch	Donnerstag	Freitag
Donnerstag	Montag	Dienstag
Freitag	Montag	Dienstag

Gibt es die Möglichkeit der Samstagszustellung?

Nein, die Anliefertage sind Montag-Freitag.

Kann ich die Uhrzeit der Lieferung bestimmen?

Der Paketdienst liefert in der Regel in einem Zeitfenster von 9.00 bis 15.00 Uhr an.



Was passiert nach der Anlieferung?

Die Ware muss sofort kontrolliert und in die Kühlung verbracht werden.

Wie lange hält die Ware bei mir in der Kühlung?

Bei sachgemäßer Lagerung (0-2°C) und entsprechender Warenpflege (Scherbeneis erneuern) kann die Ware in der Regel noch zwei bis drei Tage gelagert werden. Im Interesse einer hohen Qualität empfehlen wir den Frischfisch schnellstmöglich zu verbrauchen.

Wie ist der Transport organisiert?

Wir versenden mit DPD-Express. Mit diesem System ist eine Paketlaufzeit von weniger als 24 Stunden garantiert.

Wird die Ware sicher verpackt?

Ja, wir nutzen eine bereits vielfach erprobte und tropffreie Spezialverpackung. Die Verpackung besteht aus einer besonders dickwandigen Styroporbox und einem Saugpad für Tauwasser. Die Box wird so fest verschlossen, dass ein Austritt von Wasser, Fischflüssigkeit und Geruch nicht möglich ist.

Wie wird der Fisch gekühlt?

Die Kühlung erfolgt, wie vom Gesetzgeber vorgeschrieben, unter schmelzendem Eis. Die Systemverpackung wurde speziell für diesen Einsatz entwickelt. Das System kühlt sich selbst, daher wird für den Transport kein Kühl-LKW benötigt. Eine Bestätigung eines unabhängigen Labors liegt selbstverständlich vor.

Wie kann ich die Transportbox entsorgen?

Die Verpackung ist für die Entsorgung als Wertstoff lizenziert. Bitte geben Sie die Box einfach in den „Gelben Sack“ bzw. in die Wertstofftonne. Eine Rückgabe ist aus hygienischen Gründen nicht möglich.

Wie verhalte ich mich im Falle einer Reklamation?

Sollten Sie einmal nicht zufrieden mit unserer Leistung sein, so informieren Sie uns bitte sofort über Ihren Fachberater im Außendienst oder im Televonverkauf. Wir haben für diesen Fall definierte Abläufe entwickelt. Wir benötigen für die Bearbeitung bitte ein Foto und die genaue Beschreibung des Mangels.

Wie sieht der Bestellablauf aus?

Bitte geben Sie die Bestellung einer Lieferung von direkt.frisch. wie gewohnt mit Ihren weiteren Bestellungen über den Service-Bund Telefonverkauf, oder über Ihren Fachberater im Außendienst auf.

Ist eine Sendungsnachverfolgung möglich?

Mit der Sendungsübergabe an den Paketdienst erhalten Sie eine Paketnummer. Auf der Homepage vom Paketdienst (www.dpd.de) kann dann per Trackingsystem die Sendung verfolgt werden. Ein Abliefernachweis kann über dieses System ebenfalls erstellt werden.

Was ist in den Preislistenpreisen alles enthalten?

- Ware
- Scherbeneis
- Kommissionierung
- Styroporbox incl. Saugpad
- Verpackungsentsorgung
- Versandkosten
- Etikett pro Sorte
- Ablauforganisation



Nützliche Fragen rund um die Warekunde:

Warum kann direkt nach dem Öffnen der Verpackung ein intensiver Fischgeruch auftreten?

Beim Abbau von Fischeiweiß entsteht flüchtiger Basenstickstoff (TVB-N). Fisch wird im traditionellen Fischhandel in Styroporboxen ohne Deckel transportiert. Dadurch kann der Basenstickstoff problemlos entweichen. Bei geschlossenen Systemen ist das naturgemäß nicht möglich, hier entsteht während der Dauer des Transportes eine erhöhte Konzentration und damit auch eine mögliche Geruchsbelastung. Für eine sachgemäße Qualitätskontrolle muss sich die Ware erst einige Minuten an der Luft befinden. Bitte beachten Sie auch, dass jeder Fisch ein spezifisches Geruchsbild hat.

- TVB-N = Total Volatile Basic Nitrogene
- Der TVB-N Wert ist für Geruchs- und Geschmacksabweichungen verantwortlich
- Die TVB-N Grenzwerte sind je nach Fischart unterschiedlich

Wie wird eine sachgemäße Druckprobe durchgeführt?

Eine Druckprobe ist nur bedingt aussagekräftig für eine Qualitätseinschätzung. Hier wird oft der Fehler gemacht, dass wesentlich zu viel Kraft auf den Fischkörper einwirkt. Bei zu hohem Kraftaufwand würde auch ein schlachtfrischer Fisch die „Druckprobe“ nicht bestehen.

So geht es richtig:

- Mit dem Daumen wird ein **leichter** Druck auf die Haut des Filets oder des ganzen Fisches ausgeübt. Die durch den Druck entstehende Delle muss sich schnell wieder zurückbilden. Die Druckprobe ist bei Filets ohne Haut nicht möglich.
- Die Druckprobe alleine lässt keine Qualitätsaussage zu.

Sven-Uwe Kempe