Volkskrant
4 Nov. 1995

Grolsch geeft een halve krat voor één klacht over beugelfles

Grolsch heeft niet voor niks pas het predicaat Koninklijk gekregen. Als er iets mis is met beugel of pijpje, doet de oostelijke brouwer er werkelijk alles aan om - weer - bij de consument in het gevlei te komen. Op géén dag mag er tenslotte iemand ontevreden worden, laat staan blijven.

Voorbeeld. Om een verjaardag te kunnen beklinken met goudgeel vocht en een spierwitte schuimkraag kochten we pas een krat halve liters. Maar, zo werd thuis ontdekt, om één van de flesjes ontbrak het rooie rubbertje, nodig om het pilsener luchtdicht af te sluiten. Terwijl het papieren 'zegeltje' om de hals uiteraard nog niet was verbroken. Eén van de gasten had een aardige suggestie: Bel de brouwerij. Dan komen ze bij je thuis n krijg je van alles.

Dàt hoeven ze maar één keer tegen ons te zeggen. Het bleek nog te werken ook. We belden met het Enschedese hoofdkantoor en werden keurig doorverbonden met de afdeling Consumentenzaken. De klacht - fles zonder rubbertje, biertje dood - werd genoteerd; er zou contact met ons worden opgenomen. Jawel, een goeie week later kwam een medewerker voorrijden. Een keurige jongeman met een stralende glimlach en 'innemend' voorkomen, geen wonder voor een bierboy. Hij draaide het bewuste flesje wel vijf keer om, verontschuldigde zich tien maal dat het exemplaar door de controle was geslipt. 't Bleef mensenwerk, in de beugelfabriek in Groenlo. Het was zijn tweede foute 'knalpot' in tien weken. Er werd een label om de bottle-uit-Grolle gehangen, er kwam een groene sticker op de porseleinen dop. Naam en adres werden genoteerd, met opnieuw de excuses. De gedienstige jongeheer liep terug naar zijn bestelauto en begon de verontschuldigen ook 'stoffelijk' te vertalen. In een linnen boodschappentas, zodat de buurt niet zou vermoeden dat hier een stel notoire drankorgels van nieuwe mondvoorraad wordt voorzien. Binnen pakte hij uit, letterlijk en figuurlijk. Vijf beugels en een pijpje, een malt, een super-blik pilsener, een Amber, een Herfstbokje, een Oud Bruin en twee gelikte bladerboeken. Over het procedé van het brouwen en over een hele santenkraam aan Grolschspullen, van flesopeners tot herautglazen, van rugbyshirts tot stropdassen. Voor één rubberen doppie dat ontbrak. Je zou er bijna oneerlijk van worden, òf verslaafd...