

Betreff: Re: scewo bro Reklamation DRINGEND

Von: "alf-gordon.shumway@outlook.de" <alf-gordon.shumway@outlook.de>

Datum: 26.05.26, 07:20

An: René Stephan <r.stephan@scewo.com>, Schuck, Peter (IKK Südwest) <Peter.Schuck@ikk-sw.de>, tech-support@scewo.ch, medizinprodukte@lsjv.rlp.de

Sehr geehrte Damen und Herren,

in der kürzeren Vergangenheit zu Problemen bei der Nutzung geführt haben

Nicht in der Nutzung liegt das Problem, könnt Ihr nicht lesen ???

Sind diese Worte so schwer zu verstehen ?

habe ich im stand by Modus an einem Tisch gestanden - bin etwas zurück und habe auf normalen Fahrbetrieb umgeschaltet.

Darauf hin hat sich der scewo auf seine Räder gestellt und hat **sofort das Gleichgewicht** verloren,also keine Balance mehr.

also direkt nach hinten weggekippt!

Am 29.04.2026 verlor das Gerät beim Umschalten vom Stand-by-Modus in den Fahrbetrieb abrupt die Balance (akute Lebens- und Sturzgefahr).

Am heutigen 23.05.2026 kam es erneut zu einem unkontrollierten Ausfahren der Kippstützen in waagerechter Position (siehe Bild).

Wenn man das Bild richtig betrachtet dann sieht man das weit und breit kein Grund bestand die Stützen auszufahren, absolut nichts in der nähe.

Die Stützen wurden genau an dieser Stelle ausgefahren -WIESO ?

die sind beide am Boden und so kann man auch nicht fahren !


Er hat keinerlei Versuch eines Balnceausgleichs gehabt, er ist direkt aus dem Parkmodus auf die Räder und so **umgekippt**.

Und ich kann sehr wohl den Scewo fehlerfrei bedienen, Behinderte sind nicht automatisch auch verblödet so wie man von dem Mitarbeiter des Sanitätshauses hingestellt wird.

Statt sich mal mit dem Betroffenen auseinander zu setzen wird nur dessen Aussage genutzt.

Alleine diese Aussage zeigt dessen Einstellung - Respektlosigkeit anderen Menschen gegenüber. oder auch Erziehung in der Kinderstube

mainzer-allerlei.de



Sanitätshaus Rosenkranz Scherer GmbH

https://mainzer-allerlei.de/Bewertungen/Sanit%C3%A4tshaus_Rosenkranz_Scherer/

**Außer Betrieb:
Geduldsfaden
gerissen.**

auch mal das Bild richtig beachten !

mit freundlichen Grüßen
Alfred Eger
Mozartstrasse 15
55118 Mainz

Ich erwarte eine Antwort

☎ : +49 (0) 6131 8900045

☎ : +49 (0) 177 2347806

✉ : info@mainzer-allerlei.de

@ : alf-gordon.shumway@outlook.de

🌐 : <https://mainzer-allerlei.de/>

Ich willige ein, dass mir sämtliche Informationen,
auch personenbezogene Daten im Sinne der (DSGVO)
und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG)
an meine E-Mail-Adressen übersandt werden.

[meine Einwilligung DSGVO \(als pdf\)](#)

Am 25.05.26 um 17:13 schrieb René Stephan:

Sehr geehrter Herr Eger,

wir haben Ihre Email erhalten. Da Sie diese an mehrere Scewo-Eingangs-Adressen gesendet haben, wurden mehrere Tickets von unserem System erstellt. Wir werden diese zusammenlegen und der Technische Support informiert Sie, in welche Ticket die Überprüfung bearbeitet wird.

Prinzipiell ist es mir vorab am wichtigsten Sie über die Informationen in den Log-Dateien und wie wir diese zur Analyse nutzen aufzuklären. Hier besteht bei Ihnen derzeit eine falsche Interpretation und ich gehe davon aus, dass Sie darüber noch nicht aufgeklärt wurden, da wir bei dem Thema in den Schulungen nicht in die Tiefe gehen.

In den Log-Dateien schreibt unser System kontinuierlich eingehende Befehle und die ständige Überprüfung verschiedener Bauteile und Systemcheckups mit. Bei der Analyse einer Situation oder eines Verhaltens des BRO suchen wir in der Datei nicht explizit nach Logs mit der Bezeichnung [WARNING] oder [ERR], um einen Fehler oder Grund für einen systemgenerierten Not-Stopp zu finden. Um diese Logs richtig zu verstehen muss man nicht die Zeilen an sich lesen, sondern genau wissen welche Komponenten bei welchem Befehl oder Aktionen arbeiten und welche deaktiviert sein müssen. Ich verstehe das es für einen Laien der unser System nicht kennt verwirrend ist, wenn man diese Datei öffnet und überall [WARNING] oder [ERR] liest.

Einfach erklärt ist es wie folgt: Sie geben einen Befehl oder führen eine Aktion durch. Bei dem gewünschte Befehl deaktiviert die Software beispielweise die ToF-Sensoren oder ein andere Elektronik, da diese nicht benötigt wird oder sich außerhalb eines bestimmten Bereich bewegen (was sie dabei auch dürfen). Natürlich schreibt die kontinuierliche Systemüberprüfung dann in den Logs, dass diesen Bauteil nicht funktioniert. Es ist ja von der Software blockiert worden. Es würde also tatsächlich ein Fehler vorliegen, wenn es bei der zugehörigen Aktion bestimmte Komponente nicht als [WARNING] oder [ERR] angezeigt wird.

Bei den oberen Teil der eingefügten Logs handelt es sich um ein intervallmäßigen Check, ob eine neue Software-Version verfügbar ist und runtergeladen werden soll. Dies wird über das integrierte Internet-Modul abgerufen. Ein solches ist vorhanden da wir daran arbeiten, aber es ist von uns nicht getestet und freigegeben. Deshalb wird es als vorhanden aber nicht "released" angezeigt. Dadurch weiß die Software, dass kein tatsächlicher Fehler vorliegt, obwohl eine neue Version vorliegt, und zeigt Ihnen diesen Fehler auch nicht auf Ihrem Display an.

Auch bei den anderen Logs handelt es sich nicht um einen Fehler im Betriebssystem.

Als Referenz und zum Zwecke der Glaubwürdigkeit, dass es bei ihrem BRO wegen dieser Mitschriften in den Logs um **keine Gefahr in Verzug oder Gerätemangel handelt**, hab ich Ihnen im Anhang die Log-Datei meines BRO´s vom 21.05.26 beigefügt. Sie können dort die selben Logs lesen. Ich versichere Ihnen dass mein BRO bei diesem Erprobungs-Termin einwandfrei funktioniert hat, was Ihnen ebenfalls mein Kunde, sowie Mitarbeiter des Sanitätshauses und der Krankenkasse bestätigen können.

Den Fail-Transition in den Fahrmodus vom 29.04.26 hatten wir bereits geprüft. Hierbei handelte es sich um einen regulären Notstopp beim Übergang in den Balance-Mode. Dieses Thema hatten Sie bereits im theoretischen Teil der BROcademy (Kapitel: Fahrmodus_Schwerpunkt) und in der praktischen Einweisung. Ein häufiger Grund dafür, dass der BRO beim Übergang einen solchen Notstopp auslöst sind, dass der gespeicherte Schwerpunkt nicht mit Schwerpunkt beim Übergang übereinstimmt. Dadurch rollt der BRO beim Übergang nach vorne oder hinten, weil er noch vom gespeicherten Schwerpunkt ausgeht. Rollt er einen gewissen Weg beim Übergang, registriert das Hilfsmittel dies als Gefahr des unkontrollierten rollen und geht schnellst möglich in den Notstopp. Rollt er dabei nach vorne, kommt es auch zu einer nach vorn geneigten Schrägstellung. Als mögliches Beispiel haben Sie sich eventuell beim speichern des Schwerpunktes normal am Rücken des BRO angelehnt und beim Übergang saßen sie beispielsweise noch ein wenig weiter vorne auf der Sitzfläche, weil sie näher am Tisch sitzen wollten oder waren mit dem Oberkörper in dem Moment nach vorne gelehnt. Es gibt auch weitere Möglichkeiten, wie ein solcher Notstopp zu stande kommen kann.

Das es sich um einen regulären Notstopp handelte haben wir dem Sanitätshaus mitgeteilt und dies mit der Kommunikation beauftragt. Damit wollten wir erreichen, dass Ihnen der Grund ggf. gezeigt werden kann und Sie im Rahmen einer Nachschulung zu dem Thema sensibilisiert werden können.

Im nächsten Schritt werden wir den Grund für das Auslösen des ATS analysieren und Ihnen mitteilen. Hierzu wäre aber neben den Bild von den ausgefahrenen ATS auch eine Beschreibung der Situation hilfreich. Wir können zwar an den Logs nachvollziehen warum das ATS ausgelöst hat, wie in Ihrem Fall eine kurze schnelle Kippbewegung. Der Grund kann aber noch genauer definiert werden, wenn wir mehr von der Situation wissen. So kann die Kippbewegung beispielsweise entstanden sein, weil der BRO noch nicht genügend Abstand von der Treppe hatte und das Raupenende beim Übergang auf der ersten Stufe aufgesetzt hat oder bei öffnen der Tür ist diese gegen die Raupenspitze gestoßen und der BRO hat beim Gegenwirken eine Kippbewegung registriert. Wenn Sie uns also noch eine Situationsbeschreibung zukommen lassen, hoffen wir Ihnen eine möglichst detaillierten Grund mitteilen zu können und Tipps geben, wie sie eine solche Situation zukünftig vermeiden können.

Außerdem würde ich Vorschlagen, dass wir einen unserer eigenen Außendienstmitarbeiter von Scewo danach mit einer Nachschulung beauftragen, wo er u.a. näher auf die Themen eingeht, welche in der kürzeren Vergangenheit zu Problemen bei der Nutzung geführt haben.

Bis dahin bitte ich Sie aber, die Logs nicht als mögliche Fehler am Medizinprodukt zu interpretieren, da Sie die Zusammenhänge und das Zusammenspiel der verschiedenen technischen Komponenten nicht kennen. Sollten wir in den Log-Dateien tatsächlich ein fehlerhaftes oder defektes Bauteil finden, werden wir dieses natürlich, gemäß der rechtlichen Pflichten, nachbessern oder austauschen.

Für Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Viele Grüße

René Stephan

Sales & Kostenträger Manager

Phone +49 (0)1590 6549535

Mail: r.stephan@scewo.com

—

[Scewo Webseite](#)

[Scewo auf Facebook](#)

[Scewo auf Instagram](#)

[Scewo auf LinkedIn](#)

[Scewo auf Youtube](#)

Scewo Germany GmbH | Bohlinger Straße 25 | 78224 Singen (Hohentwiel) | +49 634 19 439 018 | scewo-germany@scewo.com | www.scewo.com |

Geschäftsführer Bernhard Winter | Pascal Buholzer | Thomas Gemperle | USt-IdNr. DE346391095 | Amtsgericht Freiburg Registernummer 730675

Von: alf-gordon.shumway@outlook.de <alf-gordon.shumway@outlook.de>

Gesendet: Samstag, Mai 23, 2026 4:41 PM

An: support@scewo.com <support@scewo.com>; info@scewo.ch <info@scewo.ch>; tech-support@scewo.ch <tech-support@scewo.ch>; Schuck, Peter (IKK Südwest) <Peter.Schuck@ikk-sw.de>; Beatrice Hensel <b.hensel@rosenkranz-scherer.de>; poststelle@bfarm.de <poststelle@bfarm.de>

Betreff: scewo bro Reklamation DRINGEND

Sehr geehrte Damen und Herren,

**MÄNGELBESEITIGUNG / ERSATZGESTELLUNG – DRINGEND: GEFAHR IM VERZUG
Hilfsmittelversorgung: Elektrorollstuhl Scewo BRO**

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich fordere Sie hiermit auf, unverzüglich Ihren gesetzlichen und vertraglichen Pflichten zur Mängelgewährleistung sowie zur Sicherung meiner Hilfsmittelversorgung nachzukommen.

Am 29.04.2026 kam es zu einem akut lebensgefährlichen Sicherheitsvorfall: Beim Umschalten vom Stand-

by-Modus in den normalen Fahrbetrieb verlor das Gerät abrupt jegliche Balance. Es bestand akute Sturzgefahr. Diesen schwerwiegenden, sicherheitsrelevanten Fehler habe ich Ihnen bereits am 04.05.2026 um 12:47 Uhr gemeldet. Bis heute hat weder eine Überprüfung noch ein Reparaturversuch stattgefunden.

Zudem kam es am heutigen 23.05.2026 zu einem weiteren unkontrollierten Ausfahren der Kippstützen, obwohl der Rollstuhl absolut waagrecht steht (siehe beigefügtes Bild).

Da das Gerät absolut verkehrsuntauglich und im höchsten Maße unvollständig standsicher ist, bin ich derzeit vollständig immobilisiert. Als mein betreuendes Sanitätshaus und Vertragspartner der Krankenkasse fordere ich Sie hiermit auf:

1. Den lebensgefährlichen Mangel am Gerät unverzüglich fachgerecht zu überprüfen und dauerhaft zu beheben.
2. Mir für die Dauer des Ausfalls per sofort ein verkehrssicheres, adäquates Ersatzgerät zur Verfügung zu stellen, um meine notwendige Grundmobilität zu sichern.

Hierfür setze ich Ihnen eine letzte Frist bis zum **30.05.2026** (5 Werktage ab heute).

Die IKK Südwest wurde bereits parallel über diesen Fall von „Gefahr im Verzug“ und Ihre bisherige Untätigkeit informiert. Sollte diese Frist fruchtlos verstreichen, werde ich den Vorfall ohne weitere Vorankündigung dem Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) als schwerwiegendes Vorkommnis gemäß Medizinproduktegesetz zur behördlichen Überprüfung übergeben. Zudem behalte ich mir rechtliche Schritte wegen Verletzung der Pflichten aus dem Versorgungsvertrag vor.

Bitte eine gründliche Überprüfung der LOGdateien

```
2026-05-18T05:13:18+00:00 [WARNING] kernel [ 0.101278] 30800000.aips-bus:usbphynop1 supply vcc
not found, using dummy regulator
2026-05-18T05:13:18+00:00 [WARNING] kernel [ 0.101446] 30800000.aips-bus:usbphynop2 supply vcc
not found, using dummy regulator
2026-05-18T05:13:18+00:00 [WARNING] kernel [ 0.174137] imx-sdma 30bd0000.sdma: no iram
assigned, using external mem
2026-05-18T05:13:18+00:00 [ERR] kernel [ 0.209332] gpmi-nand 33002000.gpmi-nand: mode:5 ,failed
in set feature.
2026-05-18T05:13:18+00:00 [WARNING] kernel [ 0.234357] 30b10200.usbmisc supply vbus-wakeup not
found, using dummy regulator
2026-05-18T05:13:18+00:00 [WARNING] kernel [ 0.234443] 30b30200.usbmisc supply vbus-wakeup not
found, using dummy regulator
2026-05-18T05:13:18+00:00 [WARNING] kernel [ 0.234570] 30b20200.usbmisc supply vbus-wakeup not
found, using dummy regulator
2026-05-18T05:13:18+00:00 [WARNING] kernel [ 0.801678] clk: Not disabling unused clocks
2026-05-18T05:13:18+00:00 [ERR] kernel [ 4.593844] xpad 1-1.3:1.0:
xpad_try_sending_next_out_packet - usb_submit_urb failed with result -19
2026-05-18T05:13:18+00:00 [ERR] kernel [ 5.102586] hid-generic 0003:2DC8:3107.0001: device has
no listeners, quitting
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: version.linux.rust.cloud-access-daemon is not
properly released ()
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: version.linux.rust.ntp-daemon is not properly
released ()
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: version.linux.back-camera is not properly
released ()
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: version.linux.rust.black-box is not properly
released ()
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: version.linux.update-daemon is not properly
released ()
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: version.linux.speaker-daemon is not properly
released ()
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: scewo-messages version mismatch between
Linux and version.linux.rust.ntp-daemon (v4.12.0 != v0.7.0)
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: scewo-messages version mismatch between
Linux and version.linux.rust.cloud-access-daemon (v4.12.0 !=
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: scewo-messages version mismatch between
Linux and version.linux.rust.black-box (v4.12.0 != ;
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: version.linux.rust.cloud-access-daemon is not
properly released ()
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: version.linux.rust.ntp-daemon is not properly
```

released ()
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: version.linux.back-camera is not properly released ()
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: version.linux.rust.black-box is not properly released ()
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: version.linux.update-daemon is not properly released ()
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: version.linux.speaker-daemon is not properly released ()
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: scewo-messages version mismatch between Linux and version.linux.rust.ntp-daemon (v4.12.0 != v0.7.0)
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: scewo-messages version mismatch between Linux and version.linux.rust.cloud-access-daemon (v4.12.0 !=
2026-05-18T05:13:24+00:00 [WARNING] misc-versions root: scewo-messages version mismatch between Linux and version.linux.rust.black-box (v4.12.0 != ;

2026-05-18T05:13:25+00:00 [ERR] notifications-daemon root: Push TOF_ERROR [65]
2026-05-18T05:13:25+00:00 [ERR] notifications-daemon root: Push INTERFACE_DISCONNECTED [29]
2026-05-18T05:13:25+00:00 [ERR] notifications-daemon root: Push INTERFACE_DISCONNECTED [29]
2026-05-18T05:13:25+00:00 [ERR] notifications-daemon root: Push TOF_ERROR [65]

mir kann keiner Erzählen das wahren keine System-Fehler des Betriebssystems eine gründliche Analyse wäre sehr angebracht.

mit freundlichen Grüßen
Alfred Eger
Mozartstrasse 15
55118 Mainz

Ich erwarte eine Antwort

☎ : +49 (0) 6131 8900045

☎ : +49 (0) 177 2347806

✉ : info@mainzer-allerlei.de

@ : alf-gordon.shumway@outlook.de

🌐 : <https://mainzer-allerlei.de/>

Ich willige ein, dass mir sämtliche Informationen, auch personenbezogene Daten im Sinne der (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) an meine E-Mail-Adressen übersandt werden.
[meine Einwilligung 🤗 DSGVO \(als pdf\)](#)