

In "konkret gelöst" lösen wir Probleme von Zuseherinnen und Zusehern. Gleichzeitig möchten wir zeigen, wie Sie ähnliche problematische Situationen vermeiden oder selbst lösen können.

Konkret gelöst 5 Rollmobil

Verspricht ein Unternehmen Eigenschaften, die auf das Produkt nicht zutreffen, handelt es sich um einen "beachtlichen Eigenschaftsirrtum". In diesem Fall kann der Kaufvertrag angefochten und rückabgewickelt werden. Das heißt, die Ware wird zurückgegeben und das Geld erstattet.

KonsumentInnen, die glauben falsch beraten worden zu sein, und deshalb ein unpassendes Produkt erstanden zu haben, rät der VKI die Fehlberatung so gut wie möglich zu dokumentieren - zum Beispiel durch schriftliche Belege, Fotos oder ein Gedächtnisprotokoll.

Grundsätzlich gilt:

- Versuchen sie, den Irrtum einvernehmlich mit dem Unternehmen zu klären
- Scheitert eine einvernehmliche Lösung, sind Beweise notwendig
- Machen sie das Unternehmen noch einmal schriftlich auf den vorliegenden Irrtum aufmerksam und belegen sie das mit den Beweisen
- Der VKI rät KonsumentInnen, besonders wichtige Produkt-Anforderungen oder Eigenschaften vor dem Kauf schriftlich festzuhalten, um spätere Streitigkeiten und Beweisschwierigkeiten zu vermeiden.

Probleme mit ÖGK-Bewilligungen

Bei der ÖGK werden Bewilligungen nach dem Regelwerk für medizinische Indikationen vorgenommen. Gibt es Probleme mit einer Bewilligung, empfiehlt ÖGK-Generaldirektor Bernhard Wurzer sich zu zuerst an die zuständigen Bandagisten zu wenden: „Und wenn es sich wirklich einmal spießt, kann man in den über die Ombudsstelle in den Landestellen noch einmal Hilfe bekommen. Es geht bei uns immer im Zweifelsfall für den Versicherten. Wir wollen eine serviceorientierte Organisation sein, aber natürlich kann man bei 7,4 Millionen Versicherten nicht jeden einzelnen Individualfall gleich perfekt machen.“