



Foto: KGS

## Die perfekte Kontaktlinsenanpassung – oder wie sich die Spreu vom Weizen trennt

Die Konsumenten Zeitschrift „Stiftung Warentest“ hat in Ihrer Ausgabe 12/2015 deutsche Augenoptiker und Ihre Arbeit in Sachen Neu-Anpassung von Kontaktlinsen unter die Lupe genommen. Dabei haben 27 Testpersonen bei neun Augenoptikern ein Mystery Shopping durchgeföhrt. Die Filialisten schnitten gegenüber den Kontaktlinsen-Instituten und unabhängigen Augenoptik Fachgeschäften teilweise deutlich schlechter ab. Die DOZ reagierte postwendend und wollte von neun renomierten Kontaktlinsenanpassern aus der D-A-CH-Region wissen, wie denn für sie eine fachlich einwandfreie Kontaktlinsenanpassung aussieht. Dabei wurden teilweise die selben Punkte wie bei Stiftung Warentest beurteilt. Dass verschiedene Weg „nach Rom“ führen ist bekannt, doch gewisse Eckpunkte einer Kontaktlinsenanpassung sind unabdingbar professionell zu erfüllen. Daran führt kein Weg vorbei.

### Zur Systematik und den Teilnehmern der Umfrage

Die neun Umfrageteilnehmer gehören zweifelsohne zu den erfolgreicherem ihrer Zunft. Die Kontaktlinse spielt in ihrem Betrieb eine große Rolle und es wird ihr entsprechend Beachtung geschenkt. Dies in fachlicher wie auch betriebswirtschaftlicher Hinsicht. Die zu beantwortenden Fragen wurden aus dem Beurteilungsverfahren von Stiftung Warentest

abgeleitet. Somit konnten die Qualität des Mystery Shoppings und dessen Ergebnisse zusätzlich verifiziert werden. Nachfolgend ein Auszug einiger wichtiger Statements.

## Die Fragen und die Antworten dazu

### Frage 1

**Wie wird eine optimale Bedarfsanalyse durchgeführt? Auf welche Punkte legen Sie besonders wert?**

**Christian Müller**, Saarner Optik – Institut für Kontaktlinsen und Optometrie aus Mülheim an der Ruhr meint dazu klar: „Neben der Anamnese ist die Bedarfsanalyse besonders wichtig! Die Arbeitsrichtlinien für Augenoptik und Optometrie dienen in unserem Institut als Leitfaden. Sichergestellt wird dies durch einen Anamnesbogen der im Warteraum vom zukünftigen KL-Träger auszufüllen ist. Dieser dient dem Anpasser im ersten Gespräch als Leitfaden. Gerade die Frage nach dem Bedarf wird dann noch einmal im Gespräch gestellt um sicher zu ge-

hen, insbesondere bei Presbyopie muss auch eindeutig über die zu erwartenden Grenzen gesprochen werden! In machen Fällen ist eine alternierende formstabile Kontaktlinse vorzuziehen, wenn aber der Kunde mit dem Gedanken an eine hydrophile Systemlinse erschienen ist, dann sollte diesem die nötige Zeit für eine Entscheidung eingeräumt werden!“

**Claudia Büdel**, Optiker Müller aus Frankfurt ergänzt: „Wenn der Kunde zur Anpassung erscheint, lasse ich ihn zuerst einmal erzählen, wie er sich das Kontaktlinsentragen vorstellt. Damit erfahre ich direkt, was ihm wichtig ist und erwähnenswert erscheint. Außerdem erfahre ich über seine Erzählweise, was für ein Naturell er ist und kann mich so gut auf ihn einstellen. Ich lege Wert darauf zu erfahren, in welchen Situationen der Kunde die Kontaktlinsen bevorzugt tragen möchte und ob er schon Erfahrung mit Kontaktlinsen hat. Zuletzt frage ich immer nach Erkrankungen, Allergien etc.“

**Gerald Laher**, Laher GmbH in Rohrbach (A), kommentiert: „Bei uns wird immer hinterfragt, für welche Sehauflagen und Tragegewohnheiten die Kontaktlinsen

verwendet werden sollen. Auch bei den Nachkontrollen wir hinterfragt, ob Kontaktlinsentyp und Tragerhythmus übereinstimmen. Bei Ü40 wird der Bedarf in der Nähe hinterfragt und auch überprüft ob die Akkomodationsbreite noch ausreicht.“

### Frage 2

**In rund 50 Prozent aller Fälle wurde kein oder nur ein sehr kurzer Toleranztest durchgeführt. Wie sieht ein korrekt durchgeführter Toleranztest aus?**

**Gustav Pöltner**, Institut Miller Contactlinsen, Innsbruck hat dazu eine dezidierte Meinung: „Weil ein Toleranztest meistens nichts bringt. Außer bei dem Test hart „gegen“ weich, bringt dieser Test ja nichts. Bei weichen Kontaktlinsen spürt man in 15 Minuten in den seltensten Fällen etwas Auffälliges.“

Wir geben einem Weichelinseninteressenten im Falle einer Austauschlinse zwei verschiedene Kontaktlinsentypen mit möglichst unterschiedlichen Materialien mit. Zum Beispiel eine mit höherem Wassergehalt und besseren Speichereigenschaften rechts und eine mit ganz wenig Wassergehalt links. Diese bekommt der Kunde nach dem Handhabungstraining gleich für 14 Tage mit zur Probe. Danach weiß der Kunde ganz genau, welche der beiden Linsen besser benetzt hat, welche schneller trocken geworden ist, welche abends spürbarer wurde oder welche leichter aus dem Auge gegangen ist, usw.

So etwas kann niemand in 15 Minuten spüren oder unterscheiden. Die erste Möglichkeit, das unterscheiden zu können, wäre der erste Abend. Aber da die neuen Kontaktlinsen am Arbeitsplatz und in der Freizeit getestet werden sollen, ist ein 14-tägiges Probetragen ein guter Zeitraum, um sich sicher zu sein, was besser ist.“

**Alex Zörjen**, Vis-U-Lens AG Zürich, bringt es auf den Punkt: „Es fehlt bei vielen das nötige Fachwissen und dementsprechend die Motivation, die Linsen richtig anzupassen. Denn ohne Fachwissen ist man unsicher vor dem Kunden – und wer möchte sich schon gerne bloßstellen – also lieber nichts machen, als ▶



„Für den ersten Termin planen wir 90 Minuten ein. Während dieser Zeit wird auch ein Fragebogen mit dem Kunden zusammen durchgegangen.“

Michael Wyss,  
Eyeness AG, Bern



„Ein Toleranztest sollte erst nach 14 Tagen durchgeführt werden.“

Gustav Pöltner,  
Institut Miller Contactlinsen,  
Innsbruck

etwas falsches. Solange jeder Kontaktlin- sen abgeben darf, kann man solche Feh- ler nicht vermeiden. Aber zum Glück gibt es die 50 Prozent, die es besser machen und von der Gleichgültigkeit der andern profitieren können.“

**Michael Wyss**, Eye-ness AG, Bern, hin- terfragt die Aussagekraft von kurzen Toleranztests: „Bei einer modernen Kon- taktlinse erwarte ich in den ersten 15 bis 30 Minuten, schlicht nichts Auffälliges zu finden, interessant wird es erst nach mehreren Stunden. Darum macht es Sinn, einen ersten umfangreichen Test erst nach einer Woche durchzuführen.“

### Frage 3

**Was denken Sie, wieviel Prozent Ihrer Kunden reinigen den Kontaktlinsenbehälter gemäß Herstellerempfehlung, bzw. tauschen ihn aus? Wie stellen Sie die Compliance sicher?**

**Harald Belyus**, Dr. Pfleger Optik, Wien, managed seine Kunden wie folgt: „Wir geben zu jeder Drei-Monatspackung drei Behälter, da erwiesen ist, dass der Be- hälter ein beträchtliches Infektionsrisiko darstellt.“

**Robert Mergenthal**, Sehenswert, Göt- tingen, ist von der Compliance seiner Kunden überzeugt: „90 Prozent unser Kunden halten sich an unsere Anweisungen! Wir als Spezialisten empfehlen unseren Kunden das geeignete Pflegemittel und erklären die Handhabung Schritt für Schritt, selbstverständlich auch den Aus- tausch der Behälter. Mittlerweile bein- halten Markenpflegemittel immer einen neuen Behälter, somit sollte das Hygiene- problem der Vergangenheit angehören. Behälter sind für uns Marketinginstru- ment, einer zuviel schadet nicht ... Vor- leben funktioniert bei Kunden genau so wie in der Kindererziehung. Aber wie immer, es gibt immer Dinosaurier, die Ihren Habitus nie verändern und sich da- mit brüsten, dass sie schon seit x-Jahren ein und den selben Behälter nutzen, ihre Linsen nur in Leitungswasser lagern.“

**Corinna Jonske**, Müller-Welt Contact- linsen GmbH, Stuttgart, meint: „Das ist schwer einschätzbar, jeder Kunde erhält

eine Einweisung in Handhabung und Pflege, bei der auch die Reinigung des Behälters beschrieben und gezeigt wird. Zudem erhält jeder Kunde unsere Trage- und Pflegeanleitung, in der das ebenfalls beschrieben wird.

Sicherstellen, dass das dann wirklich gemacht wird, kann man so sicher nicht. Jeder unserer Kunden, der im Rahmen unseres All-inclusive-Systems Kontak- linsen und Pflegemittel erhält, bekommt halbjährlich zusammen mit seinen Pflege- mitteln einen frischen Behälter zum Aus- tauschen. Damit versuchen wir einen reg- elmäßigen Austausch sicherzustellen.“

### Frage 4

**Sind Eintages-Linsen für tägliches Tragen ein zu teurer Spaß? Sollte man daher nicht besser form- stabile Kontaktlinsen anbieten?**

**Christian Müller** dazu: „Stimmt! Au- ßerdem sind die Eintages-Linsen nicht immer frei von Produktionsrückständen und ich erlaube mir sogar Zweifel an der Aussage der Industrie bezüglich der Reproduzierbarkeit zu äußern, da beim selben Träger manche Eintages-Linsen

Randabdrücke hervorrufen und das selbe System beim selben Träger einen Tag später keine Randabdrücke hinterlässt! (Bei stabilem Tränenfilm und nicht pa- thologischen Bedingungen).

Wir raten immer zu formstabilen Kon- taktlinsen. Es sei denn der zukünftige Träger ist Wassersportler oder ist einem sehr staubreichen Milieu beruflich tätig.“

**Gustav Pöltner** stößt in eine ähnliche Richtung: „Torische Eintages-Linsen kosten im Jahr deutlich mehr als z.B. formstabile Linsen. Die Aussage stimmt also – leider. Denn der Kunde sieht ja nicht welchen Komfort und welche Si- cherheit er sich mit der täglich frischen Linsen eigentlich gekauft hat.

Der Kunde sieht zuerst einmal den Preis und fühlt sich ein wenig reingelegt. Er hat leichte Bedenken, einen Fehlkauf gemacht zu haben. Dann passieren meist zwei Dinge:

a) Der Kunde sucht im Internet nach billigeren Einkaufsmöglichkeiten und wird schnell fündig. Das Problem dabei ist, dass der Kunde dann auch auf die Dienstleistungen ihres Anpassers oder Anpasserin verzichtet und unbetreut wird. Somit ist der Drop-Out-Kunde be- reits programmiert.



„Wir empfehlen bei täglichem Tragen primär formstabile Linsen.“

Harald Belyus, Dr. Pfleger Optik, Wien



„Ich erlaube mir Zweifel an der Aussage der Industrie bezüglich der Reproduzierbarkeit.“

Christian Müller, Sarnner Optik, Mülheim





„Tageslinsen  
haben ein sehr gutes  
Preis-Leistungs-  
Verhältnis.“

Claudia Büdel,  
Optiker Müller, Frankfurt

b) Der Kunde beginnt ein „Sparprogramm“, indem er einmal so eine Eintages-Linse auch gleich zwei Tage trägt und wenn das Auge nicht weh tut, dann wird auf drei Tage und mehr gesteigert. Dass dieses Verhalten in den Ausstieg der Kontaktlinsen führen wird, ist sehr, sehr sicher. Kontrollen werden solche Kunden vermeiden, schon um nicht der peinlichen Nachfrage ausgesetzt zu werden, warum sie mit 30 Paaren Eintages-Linsen, ganze zwei Jahre lang ausgekommen sind.

Bei -5.50 dpt und einem korrekionsbedürftigen Astigmatismus ist die erste Wahl eine formstabile Linse. Sie ist die optische Oberliga der Astigmatismuskorrektur. Der Kunde wird so gut sehen, wie noch nie zuvor. Die Chance, dass er irgend eine Infektion bekommen könnte, ist fünf mal unwahrscheinlicher. Diese Linse ist also sicher. Auch bei schlechter Compliance. Die Chance, dass die Kunden ins Internet abwandern ist deutlich geringer. Die Kontrollen werden nach langjähriger Erfahrung gemacht. Solche Kunden sind meist ein ganzes Berufsleben lang, treue und begeisterte Kontaktlinsenträger.

Nicht zu vergessen, die formstabilen Linsen preislich deutlich günstiger, als eine torische Weichlinse.

**Claudia Büdel** sieht dies etwas anders: „Diese Aussage kann ich nicht nachvollziehen. Im Testurteil sollte es ja um eine gute Anpassung gehen, nicht um Kosten. Für diesen Kunden war es möglicherweise die beste Wahl. Aber auch rein ökonomisch betrachtet ist Zeit Geld und dem Kunden die ersparte Zeit durch den Wegfall des Reinigens die Sache vielleicht Wert. Außerdem haben Eintages-Linsen ein sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis. Die Augengesundheit sollte es einem schon wert sein. Mein Kollege sagt im-

mer: Die Kosten sind nicht höher als die einer täglichen Tasse Kaffee.

Die heutigen Materialien im Weichlinsenbereich sind nicht mehr per se als schlechter einzustufen und man sollte dies auch nicht mehr so dogmatisch sehen. Diese Aussage, formstabil ist besser, ist in Zeiten der überwiegenden Versorgung mit Silikonhydrogellinsen nicht mehr zeitgemäß. Außerdem sehe ich nicht, wie beispielsweise für einen Bäcker, Handwerker, Pferdeliebhaber, Kampfsportler ... eine formstabile Linse die beste sein sollte. Womit wir wieder bei der Bedarfsanalyse wären.“

**Michael Wyss** differenziert: „Von Spaß kann keine Rede sein, oftmals ist gerade die Eintages-Linse die mit Abstand sicherste Kontaktlinse und entspricht sehr oft dem Anforderungsprofil der Kunden. Auch sind die Preise generell für Kontaktlinsen massiv gesunken und liegen je nach Produkt und Korrekturart zwischen 0,80 Euro und 1,45 Euro pro Tag. Das sind nun wirklich keine unbezahlbare Beträge mehr. Vergleich dazu ein normaler Kaffee in der Schweiz kostet zwischen 4,00 Euro und 8,10 Euro. Eine Nespresso-Kapsel schlägt mit 0,45 Euro zu Buche.

Welche Art von Kontaktlinsen empfohlen wird, hängt bei uns nicht von der Anzahl der Tragetage ab, sondern von einer Vielzahl optometrischer Kennzahlen (Korrektur, Topographie, Physiologie des vorderen Augenabschnittes, Tragezeit, Medikamente etc). Formstabile Kontaktlinsen sind eine super Alternative oder gar die einzige Möglichkeit (irreguläre Cornea etc.), aber diese als DAS BESTE Produkt zu klassieren finde ich falsch, auch formstabile Kontaktlinsen können Probleme verursachen (Bsp. 3–6 Stippen) die leicht mit Silikonhydrogelen kompensiert werden.“

**Gerald Laher** sieht die Entscheidung, welche Kontaktlinse für ihn in Frage kommt, vor allem beim Kunden: „Hier liegt die Entscheidung beim Kunden – einigen Kunden ist der Vorteil von täglich neuen Kontaktlinsen und der Wegfall der täglichen Reinigung/Aufbewahrung was wert.

Ich bin ein Fan von formstabilen Kontaktlinsen. Nur ist hier eine behutsame Vorgehensweise angesagt und vor dem Abschluss der Anpassung muss mit dem Kunden nochmals die Tragebereitschaft genau hinterfragt werden. Es kommt leider immer wieder vor, dass Kunden sagen „Es ist alles o.k.“ und nach zwei Monaten trifft man sie auf der Straße mit Brille, oder sie kommen nach einem halben Jahr und wollen weiche Monatslinsen. Manche Anpasser, so auch ein Lehrer an unserer Schule, sagte vor Einführung der EDV – er passt 65 Prozent harte und 35 Prozent weiche Kontaktlinsen an. Die EDV brachte Licht in die Sache: 60 Prozent waren weiche und 40 Prozent harte Kontaktlinsen. Und das schon 1990, damals noch ohne Eintages- bzw. Monats-Kontaktlinsen.

### Frage 5

**Welche drei Tests/Untersuchungen gehören für Sie zu den wichtigsten?**

**Christian Müller** sieht es etwas komplexer: „Sorry, sowohl die Tränenanalyse, wie auch die Untersuchung des vorderen Augenabschnittes ist unumgänglich, ähnlich verhält es sich mit den Hornhautparametern. Wer das vergisst handelt grob fahrlässig!

Nicht der Kunde bestimmt, welche Kontaktlinse er am Ende bekommt, sondern der Anpasser! Auch ich habe schon häufig gehört, wenn jemand Eintages-Linsen möchte, dann messe ich gar nicht. Begründung für diese inkompetente Aussage: Da es ja sowieso nur Uniparametersysteme gibt!

Das ist unverantwortliches Denken. Wenn wir auch in Zukunft verantwortlich mit den Augen unserer Kunden umgehen wollen, dann müssen wir aufhören uns wie unfähige Verkäufer zu verhalten und das, was wir gelernt haben, auch ständig umsetzen. Denn nur diese Dienstleistung wird unserem Beruf eine sichere Zukunft ►



Robert Mergenthal, Sehenswert, Göttingen

bescheren. Kaufen kann man im Netz genauso wie im stationären Handel.

Im übrigen: Gesellen haben keine Ausbildung bezüglich der Kontaktlinseanpassung, deshalb ist diese Tätigkeit ausschließlich dem Meister vorbehalten. Die Arbeitsrichtlinien beschreiben eindeutig welche Assistenz Tätigkeiten auch von Gesellen ausgeübt werden können.“

**Gustav Pöltner** widerspricht teilweise: „Die Spaltlampenuntersuchung mit Tränenanalyse und Corneal-Skleral-Profil, die Hornhauttopographie und die Refraktion mit binokularem Abgleich, Prüfung der Steropsis und der LCS Low Contrast Sensivity sind ein absolutes Muss. Wobei ich für die Kollegen, die keine Topographie gemessen haben, ein gewisses Verständnis habe, denn wenn die höchste Dienstleistung, die eine Augenoptiker anbieten darf – die Kontaktlinseanpassung – nicht verrechnet werden darf, weil die Chefetage das nicht will, dann würde ich auch, wenn ich die Wahl hätte, auf die Radienmessung verzichten. Denn es gibt auf dem Austauschlinsemarkt kaum eine Linse, die nicht den Radius 8,6 mm und den Durchmesser 14,00 mm hat.

Es bekommt sowieso jedes Auge denselben Radius und denselben Durchmesser! Egal ob die Hornhaut flach oder steil, groß oder klein ist, alle bekommen am Ende eine 8,6er mit ca. 14,0 Durchmesser. Was soll da also noch lange herumgemessen werden? Was kann da noch groß angepasst werden?

Ob man daraus direkt ableiten kann, dass dann die Hornhaut nicht mehr vermessen werden muss, nur um sich (weil die Anpassung ja nichts kostet) einen Marktvorteil zu ergattern, ist ein ethisches Problem und eine Sache, ob man sich am Ende des Tages noch ruhigen Gewissens in den Spiegel schauen kann.

Aber klar ist auch – wer keine Dienstleistung durchführt, sollte auch nichts dafür verlangen. Für welche Leistung denn bitte? Gerecht wäre auch, wenn Anpasser, die nichts tun auch nichts verdienen.“

**Frage 6**

**Wie viele Termine vereinbaren Sie bei einer Neu-Anpassung bis diese abgeschlossen ist, der Kunde seine finalen Kontaktlinsen und die Rechnung bekommt? Was kostet dieses? (Durchschnitt)**

Kontaktlinsentyp	Anzahl Termine	Kosten Anpassung (Euro)
Eintages-Linsen	2,64	95,00
Weiche individuelle Linsen	3,10	155,00
Formstabile Linsen (sph & toric)	3,10	243,00
Multifokale Monatslinsen	3,40	331,00

Nicht alle Teilnehmer der Umfrage gaben die Preise im Detail an. Der Arbeitsaufwand wird pro Stunde von 95 bis 198 Euro verrechnet.

**Frage 7**

**Wann und wie oft sehen Sie den Kunden nach abgeschlossener Neu-Anpassung. Wie stellen Sie sicher, dass diese Nachkontrollen auch stattfinden?**

**Gerald Laher** sorgt folgendermaßen für eine gute Nachversorgung: „Nach der Erstausrüstung wird der Kunde angewiesen nach sechs Monaten einen Kontrolltermin zu vereinbaren. Je nach Situation wird der sechsmonatige Kontrolltermin beibehalten oder auf ein jährlichen Rhythmus ausgedehnt.

Beim Nachkauf von Tauschlinsen wird immer geschaut, wie weit die letzte Kontrolle zurückliegt und der Kunde auf die Kontrolle hingewiesen. Jahreslinsen werden nur nach vorheriger Kontrolle ersetzt oder wenn notwendig eine Neu Anpassung durchgeführt.

**Robert Mergenthal** hat seine System professionalisiert: „Ein- bis zweimal pro Jahr will ich meinen Kunden sehen. Sichergestellt wird dies durch (automatisierte) Einladungen zu Nachkontrollen. Ein neuer Trend ist hier zu beobachten, E-Mails werden sehr schleppend gelesen und beantwortet, SMS schnell, wenn die richtige Nummer vorhanden ist, wir rufen mittlerweile wieder persönlich an.

Diesen Service bieten wir aber nicht nur – wie oft praktiziert – Abokunden, sondern allen Kunden. Wie ein Kunde bezahlt, macht bei mir keinen Unterschied. Entscheidend ist nur, ob er bereit



Gerald Laher, Laher GmbH, Rohrbach (A)

ist, meine Dienstleistung in Anspruch zu nehmen und zu bezahlen.“

**Michael Wyss** geht noch einen Schritt weiter: „Wir empfehlen, alle sechs Monate Gesundheitschecks durchzuführen, in Ausnahmen kann ein Check erst nach zwölf Monaten erfolgen. Nach dieser maximalen Frist verzichten wir lieber auf den Verkauf von Produkten, als dass wir die Gesundheit der Augen riskieren. Dies verlangt ein gewisses Rückgrat, ist aber aus unserer Sicht der einzig konsequente und professionelle Weg. Der Termin wird bereits beim Abschlusstermin festgelegt, der Patient erhält dann eine Woche vorab eine automatisch generierte SMS zur Erinnerung.“

### Frage 8

**Einige Augenoptiker klärten die Kunden bezüglich der Nutzungsdauer von Kontaktlinsen nicht immer korrekt auf. Dies führt zum „Übertragen“. Wie stellen Sie hier die Compliance sicher?**

**Claudia Büdel** geht folgenden Weg: „Ich erkläre jedem Kunden die genaue Nutzungsdauer, empfehle bei Monatslinsen einen Wechsel zum Monats-Ersten und frage während jeder Nachkontrolle nach dem Alter der aktuell getragenen Linsen. Wer da überlegen muss, ist möglicherweise nicht compliant. Ich gebe immer eine Herstellerbroschüre mit. Außerdem ist hier mal wieder ein Servicevertrag eine gute Möglichkeit: Sind die Kontaktlinsen sowieso da, kommt man auch nicht in die Verlegenheit zu übertragen.“

**Gustav Pöltner** sieht hier ein große Verantwortung aber auch eine Chance für den Kontaktlinsen-Anpasser: „Durch die Videospaltlampen in unseren Anpassräumen kann jeder Kunde sofort das Sitzverhalten und die Ablagerungen auf ihren Kontaktlinsen selbst sehen.“

So wissen die Kunden sofort, auch bei dem Blick eines Laien ob die Kontaktlinsen sauber sind oder nicht und sind für hilfreiche Tipps zur besseren Pflege empfänglich. Abosystem und Erinnerung an die Kontrollen unterstützen das zusätzlich.

Wer sich nicht an unsere Vorgaben hält und die Dienstleistung umgehen will, wird sich der Tatsache gegenüber

sehen, dass es ab dann nur mehr um den Preis der Kontaktlinsenbox geht. Diesen Preiskampf wird am Ende der Onlineanbieter gewinnen.“

### Frage 9

**Die Bilanz des Tests ist durchwachsen. Dies trotz einer vermeintlich immer besser werdenden Aus- und Weiterbildung der Kontaktlinsenanpasser. Warum passieren in der Praxis dennoch so viele Fehler? Warum haben wir immer noch so viele Drop-Outs?**

**Robert Mergenthal** meint energisch: „Eine Trennung zwischen Werkstatt, Brille und Kontaktlinse in unserem Beruf ist mehr als überfällig. Auf der einen Seite werden Optikergesellen ausgebildet, die innerhalb der Ausbildung (fast) nicht mit dem Thema Linse konfrontiert werden, noch nie eine Linse in der Hand hatten, geschweige denn einen Unterschied zwischen den Produkten erkennen können. Auf der anderen Seite spucken manche Hochschulen Bachelors und Masters of Science aus, die sich wie Ophthalmologen fühlen und bessere Fundusbetrachtungen machen können als eine einfache Spaltlampeneinstellung.“

Meine Empfehlung: nur dann Kontaktlinsen anpassen, wenn das ganze Team richtig Lust drauf hat! Nur dann landen die Kunden nicht zwangsläufig im Internet über das sich ja viele Berufskollgen so gerne aufregen. „Selbst schuld“, sage ich da nur.

**Michael Wyss** hat eine klare Meinung dazu: „Deutschland hat eine viel zu inhomogene Ausbildungsstruktur, (Handwerks-Meisterbrief, B.Sc. und M.Sc. in



„Bei der Kontrolle wird immer auch erfragt, wie alt das aktuelle Linsenpaar ist.“

Corinna Jonske,  
Müller-Welt Contactlinsen  
GmbH, Stuttgart

unterschiedlichsten Niveaus). Es kann sich jeder Linsenspezialist nennen. Das ist für den Konsumenten sehr erschwerend, da er die teils krassen Niveauunterschiede vorab nicht erkennen kann.

Der weitgehende Verzicht auf die Nachkontrollen ist mitverantwortlich für die große Drop-Out-Quote. Bei konventionellen Geschäftsmodellen (ohne Abo) werden die Nachkontrollen häufig nicht gewinnbringend verrechnet und über relativ hohe Produktpreise kompensiert, wie man dies ja bei den Brillen immer noch erfolgreich praktiziert. Nur fehlt dann natürlich auch der Anreiz, da aktiv auf die Kontrollen zu pochen, wenn damit ja eh nichts zu verdienen ist, dann doch lieber einfach das Produkt verkaufen.

Weiter muss die Qualität der Kontrollen gewährleistet sein. Wenn man sich schon durch den Einsatz von Fluorescein bei einer Hydrogel-Kontrolle als DER Spezialist von den Mitbewerbern abheben kann, so spricht dies leider nicht für den Berufsstand.

**Gustav Pöltner** sieht es ähnlich: „Die immer besser werdende Aus- und Weiterbildung muss dazu genutzt werden, unsere Dienstleistungsfähigkeiten in den Vordergrund zu rücken. Die jungen Kollegen und Kolleginnen, die bestens ausgebildet worden sind, können und zum Teil dürfen das Gelernte nicht umsetzen, weil die Firmenleitung vorgibt, dass die Anpassung nichts kosten darf. Sie sind verständlicherweise enttäuscht, wenn sie für das Höchste, was sie mit ihrer Ausbildung machen dürfen – mit der Kontaktlinsenanpassung nichts verdienen dürfen und dass ihnen vor Augen geführt wird, dass ihre Leistung eigentlich nichts wert ist. Diese Missachtung der Wertschätzung der Leistungen der Mitarbeiter, ist ein emotionaler Tiefschlag erster Güte. ▶



Er zeigt, alles was ich erlernt habe war umsonst.

Allen Kollegen und Kolleginnen, die für diese unsere Dienstleistung nichts verlangen wollen oder dürfen, sei gesagt, auch euretwegen wandern unsere Kunden ins Internet ab. Sie sind diejenigen, die Kunden die Einsicht verwehren, dass unsere Leistungen auch etwas kosten können. Wenn die Anpassung damals, am Anfang schon nicht gekostet hat, warum sollte die Kontrolle danach etwas kosten?

**Christian Müller** sieht das Übel dezidiert: Der Bericht sagt es sehr deutlich: Der Kunde kommt und bestimmt was er will (z. B. Monatslinse). Dann kommt der Geselle und „wirft“ die kostenlose Testlinse ein und da nicht verursachungsgerecht kalkuliert wird, bleibt der ausgebildete Optometrist lieber beim Gleitsichtkunden in der Gläserberatung, die der Geselle genauso gut machen kann wie der Meister, aber dort und zwar nur dort wird im klassischen Augenoptikfachgeschäft das Geld verdient.“

**Alex Ziörjen** machte hierzu seine ganz persönlichen Erfahrungen: „Ich habe jahrelang Augenoptiker geschult. Leider musste ich immer wieder feststellen, dass auch nach der Schulung die meisten keine richtige Anpassung durchführten. Eine Bedarfsanalyse wird von den meisten weggelassen, weil von den Mitarbeitern verlangt wird, die Kontaktlinse anzupassen, bei der die Firma die beste Marge generieren kann. Die häufigste Antwort auf meine Frage, weshalb diese Kontaktlinse bei diesem Kunden gewählt wurde, war: „Mein Chef hat mir gesagt, dass ich mit dieser Linse anfangen und schauen muss, ob es geht“. Das erklärt einiges!

Noch eine kleine Anmerkung: Es sollte nicht erlaubt sein, dass der Konsument sich im Internetshop einzelne „Testlinsen“ bestellen kann und dann nach seinen subjektiven Wahrnehmungen zum Linsensitz die Linsen seiner Wahl bestellt. Auch solche Machenschaften fördern die Drop-Outs.“

## Fazit

Wie schon Eingangs erwähnt führen verschiedene Wege zum erfolgreichen Anpassen von Kontaktlinsen. Es gibt nicht DIE Kontaktlinse, wie es auch nicht DEN

**Michael Bettzüge, B.Sc. in Optometry, Augenoptikermeister und Inhaber der Firma Augenoptik Bettzüge in Erfurt ist stolz auf die Bewertung von Stiftung Warentest. Auf ein sattes „Gut“ – Gesamtnote 2,1 darf man auch stolz sein. Die DOZ wollte von Bettzüge wissen, wie der Test abgelaufen ist und was sich seit dem bei ihm im Unternehmen verändert hat.**

### **DOZ: Herr Bettzüge, wie haben Sie von Ihrem tollen Abschneiden erfahren?**

Michael Bettzüge: Zuerst hatte Stiftung Warentest per Brief zu einem Meeting eingeladen, an welchem zusammen mit anderen Augenoptikern die Kriterien für eine professionelle Kontaktlinsenanpassung besprochen wurden. Zu diesem Zeitpunkt kannten wir die Hintergründe für die Einladung noch nicht. Erst später erfuhren wir, dass wir im Rahmen einer Dienstleistungsstudie getestet worden waren.

### **DOZ: Waren die Tester, die das Mystery Shopping durchführten, fair?**

M.B.: Oh ja. Da gab es nichts zu bemängeln. Wir haben auch keinen Verdacht geschöpft. Die drei Personen schienen einfach etwas interessierter zu sein als der Durchschnitt. Sie stellten entsprechend mehr Fragen.

### **DOZ: Gab es Reaktionen auf den positiven Artikel?**

M.B.: Aus der Branche haben uns die Firmen Bausch & Lomb und Hecht gratuliert. Einige Außendienstler und Berufskollegen übermittelten uns ihre Glückwünsche. Auch von Kundenseite kamen einige erfreuliche Reaktionen. Das Echo in der lokalen Presse war eher verhalten.



*Stolze Note 2,1 bei Stiftung Warentest: Michael Bettzüge, Inhaber der Firma Augenoptik Bettzüge in Erfurt.*

### **DOZ: Was hat die ganze Geschichte bei Ihnen intern ausgelöst?**

M.B.: Wir haben uns natürlich alle erst mal riesig gefreut! Speziell die Note 1,5 im Bereich Kundenorientierung. Das zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Natürlich gibt es immer „Luft nach oben“. Das Ganze hat unsere Sensibilität geschärft. Wir werden weiterhin mit Herzblut an unserer Qualität arbeiten.

### **DOZ: Herr Bettzüge, nochmal herzliche Gratulation für dieses tolle Ergebnis. Sie und Ihr Team dürfen stolz sein!**

Kunden gibt. Die Umfrage zeigte allerdings, dass Professionalität unabdingbar ist. Und zwar vom Anfang bis zum Ende. Eine solide fachliche Kompetenz ist das Handwerkszeug – die richtige Kommunikation mit dem Kunden der Schlüssel zum Erfolg! Er muss verstehen, was der Anpasser kann, warum er was tut und welchen Nutzen er davon hat und warum er dafür gutes Geld zu bezahlen hat.

Die Ermittlung der Kalkulation/Preise und der genaue Blick auf gewisse organisatorische Abläufe bei den Teilnehmern der Umfrage lassen noch ein paar Fragen offen. Die Daten und Fakten lagen teilweise sehr weit auseinander und waren nicht immer präzise formuliert. Das befeuert die Annahme, dass es hier

noch ein paar Unsicherheiten gibt oder die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen doch sehr unterschiedlich sind. Einige Teilnehmer arbeiten mit Pauschalpreisen, unabhängig davon, ob sie den Kunden drei, vier oder fünf mal für die Neu-Anpassung sehen.

Der Artikel von Stiftung Warentest scheint die wichtigsten Eckpunkte einer professionellen Anpassung von Kontaktlinsen erfasst zu haben. Deshalb gilt das Resultat als valabel zu betrachten. Die hohe Drop-Out-Rate steht somit in klarer Korrelation zu den fachlichen und kommunikativen Mängeln seitens einiger Marktteilnehmer. ■

**Marcel Zischler**