



Die Tricks (?) der Optiker

Zum Stern-Artikel vom 25.07.2013, Heft Nr. 31;

- Die Nennung meiner Person (des Sachverständigen) erweckt beim Leser den Eindruck, daß ich den Aussagen der Autorin inhaltlich zustimmen würde oder zugestimmt hätte. Das ist grundsätzlich falsch.
- Die getätigten Aussagen sind fachlich in überwiegender Mehrheit falsch und entsprechen auch nicht meiner Ansicht.
- Ich lege äussersten Wert auf die Tatsache, daß ich nur zu Teilaspekten befragt wurde, und diese auch noch mehrheitlich nicht (!) übernommen wurden.
- Ich hatte ferner keine Kenntnis über den Beitragstitel, dessen Inhalt oder der Aufmachung.
- Ich habe den Artikel weder geschrieben, noch gehe ich mit den meisten Aussagen hierin konform.
- U.a.: Die "Anleitung zum Feilschen" als "So läuft ´s beim Optiker" tituiert entstammt der freien Erfindung der Autorin.
- Ich distanziere mich mit Nachdruck von diesen Darlegungen und glauben Sie bitte nicht, daß dieser Artikel in grundlegenden Dingen dem Wissensstand eines vereidigten Sachverständigen -auch nur im Ansatz- entsprechen würde.

Nicht nur "einigen" Darstellungen im Artikel des Stern darf ich hiermit die Grundlage entziehen:

Preisgestaltung in der Augenoptik

Einige sehr wenige "schwarze Schafe" arbeiten in der Branche mit extremen Roterträgen. Da die Kunden dieses aber bemerken, halten sich diese Firmen i.d.R. nicht lange am Markt. Fast alle der mir bekannten Kolleginnen und Kollegen in der Branche kalkulieren sorgsam, sodass i.d.R. der Verdienst an einer Brille ca. 7-15% beträgt. Das ist übrigens eine normale Handwerkskalkulation, sodass hohe Rabatte nicht gewährt werden können.



- Richmodstrasse 5 ▪ 50667 Köln ▪ Tel.: 0221 – 25 77 280 ▪ EMail: optik.hoke@t-online.de ▪

Sicherlich ist es auflagensteigernd,

wenn den Lesern "deutliche Kosteneinsparungen" angedeutet bzw. versprochen werden.

"So zahlen Sie nicht zuviel !" wird propagiert, allerdings wird diese Ankündigung nicht eingehalten.
Die "Tipps" des Stern sind für den Kunden -meiner Meinung nach-: Wertlos !

Eine Brille besteht nicht nur aus 2 Gläsern und einer Fassung:
Die eigentliche Ermittlung des tatsächlichen Kundenbedarfs -zur Wiederherstellung optimalen Sehens- ist für den korrekt arbeitenden Augenoptiker das Instrument erster Wahl.

Vergleich: [Das Individualverfahren in Gegensatz zum Standardverfahren](#)
(Link auf www.optikgutachter.de)

"Sinnlose Extras" wie Lotus-Beschichtung ?

Lotusbeschichtungen sind im Gegensatz zur Angabe im Artikel sogar sehr sinnvoll !
Der Laie ist vielfach der Ansicht, daß man die Brille aber nun nicht mehr putzen müsse.

Das ist zwar falsch, aber:
Da Fette und Wasser jetzt sehr schlecht -wenn überhaupt- auf den Brillenlinsen haften,
entfällt der "schmierige" Belag und die Brillenlinsen lassen sich ganz einfach reinigen.
("Schon 3x geputzt und immer noch nicht sauber..." entfällt.)

Sinnvoll ist ggf. auch eine Selbsttönung der Brillengläser:
Falls der Kunde dieses infolge seiner Lichtempfindlichkeit braucht.

Vollentspiegelung nur für nächtliches Autofahren ?

Optimaler "Blendschutz" -eigentlich 86%ige Restreflexminderung,
für brilliantklares Sehen- wirkt sich übrigens nicht nur Nachts,
sondern selbstredend auch tagsüber äusserst positiv aus.



▪ Richmodstrasse 5 ▪ 50667 Köln ▪ Tel.: 0221 – 25 77 280 ▪ EMail: optik.hoke@t-online.de ▪

Preisnachlass durch Vorlage eines Internet-Shop-Angebots ?werden Sie wohl kaum erhalten (können).

Der regulär arbeitende Augenoptiker nennt Ihnen gleich den richtigen Preis.
Richtig ist auch, daß Sie Internet-Angebote überhaupt nicht mit denen Ihres Augenoptikers vor Ort vergleichen können. (Der Autorin habe ich dieses übrigens mitgeteilt.)

Ein Hintergrund als Beispiel:

Es gibt in der Fertigung von Brillengläsern (heissen eigentlich Brillenlinsen) u.a. unterschiedliche Schleiftechniken. Sowohl bei Einstärkenlinsen und Mehrstärkenlinsen (Gleitsicht).
Je nach Aufwand können Sie in den Randbereichen z.B. brilliant scharf oder eben nur undeutlich Sehen. Was hat man Ihnen jeweils nun **genau** angeboten ?

Letztendlich können Sie nur den Preis vergleichen, aber nicht die Leistung.

"Alle kochen nur mit Wasser":

Rabatt auf höherwertige Brillen infolge eines zu diesem -nicht vergleichbaren- anderen Produkts dürfte -hiermit begründet- nicht zu realisieren sein.

Sagen wir -ganz salopp- mal so:

Der "Tipp" des Stern, bei Ihrem Augenoptiker einen Rabatt infolge eines Internet-Angebot aushandeln zu können (bzw. dieses zu versuchen), wird von mir schlichtweg als "Humbug aus Hamburg" bezeichnet.

Das zu versuchen wäre für den seriös arbeitenden Optiker in etwa wie folgt vergleichbar:

Gehen Sie mal zum Bäcker und fragen nach dem Preis für ein Kilo Weissbrot.
Dann versuchen Sie einen Preisnachlass zu erhalten,
weil 1 kg Weissmehl im Supermarkt deutlich weniger kostet.....

Sie verstehen was ich meine ? Prima, denn:

Ich mache seit Jahren bundesweit ortsübliche Preisermittlungen und Leistungsvergleiche identischer Produktanfertigungen, als vereidigter

Sachverständiger unterliege ich jedoch der absoluten Schweigepflicht.

Aber eines kann ich Ihnen versichern:

Bestenfalls erzeugen Sie beim Optiker Ihres Vertrauens mit diesem "Stern-Tipp" nur einen Heiterkeitsanfall, aber eigentlich machen Sie sich im Fachgeschäft damit nur ziemlich...lächerlich.



▪ Richmodstrasse 5 ▪ 50667 Köln ▪ Tel.: 0221 – 25 77 280 ▪ EMail: optik.hoke@t-online.de ▪

Internet-Shops propagieren: Die Brille sei ein Massenprodukt.

Am Beispiel einer Entspiegelung trifft Brille24-Gründer Matthias Hunecke die Aussage:

"Viele klassische Optiker lassen den Kunden in dem Glauben, eine Brille sei ein schwer herstellbares Produkt. Doch in Wahrheit ist es längst ein Massenprodukt. Nur ein Beispiel: Entspiegelung ist heute in der Produktion guter Gläser Standard. Es wäre viel teurer, ein einzelnes Paar auszusortieren und nicht zu entspiegeln. Trotzdem wird es dem Kunden als teures Extra verkauft."

Unabhängig davon, daß die Hersteller sich ob dieser Aussage wohl die Haare raufen werden ist allgemein in der Branche der Extrafertigungsprozess einer Entspiegelung "nicht unbekannt" und ein notwendiger Preis ist selbstredend gerechtfertigt.

Allerdings werden bei den Internet-Shops auch Aufpreise für entsprechende Vergütungen genommen.

Warum wohl ?

Andererseits ist bei vielen "Angeboten" eine Entspiegelung schon enthalten und somit auch schon im Endpreis -wie immer- einkalkuliert.

Ich darf Ihnen glaubhaft versichern, daß eine Brille kein Massenprodukt ist.

Warum Sie mit einer reinen Internetbrille (egal ob Einstärken- oder Gleitsichtausführung) eine Gefahr für den Strassenverkehr darstellen können....

(Ja, Sie haben richtig gelesen.)

erfahren Sie hier:

[Beitrag Internetbrillen Link 1](#)

und/oder

[Beitrag Gefährdung im Strassenverkehr Link 2](#)

(Links auf www.optikgutachter.de)



▪ Richmodstrasse 5 ▪ 50667 Köln ▪ Tel.: 0221 – 25 77 280 ▪ EMail: optik.hoke@t-online.de ▪

„Augen auf beim Brillenkauf“ lautet eine Rubrik

1. Sehtest

Der Stern:

„Zunächst prüft der Optiker anhand von Leuchttafeln, wie gut Sie in der Ferne und Nähe schauen können. Mithilfe des Phoropters,....., werden Ihre genauen Werte und die dazu passenden Korrekturgläser bestimmt.

Ganz ohne Ihr Zutun erfolgt am Ende die Berechnung der Lichtbrechung im Auge. Dazu genügt ein kurzer Blick in ein sogenanntes Refraktometer.“

Klarstellung hierzu in Kurzform:

Das ist leider grob falsch.

Zunächst kann man (zur groben Vormessung) einen sogenannten Autorefraktometer benutzen. Wer allerdings diese Werte schon als Grundlage für die Brillenfertigung verwendet..... begeht einen der schlimmsten Fehler in der Branche.

Zwingend erforderlich ist eine sogenannte subjektive Refraktionsbestimmung (nur vom Meister persönlich!, oder unter seiner Aufsicht), welche unter Befragung -spricht: Mitwirkung- des Kunden mit System zu einem verwendbaren Ergebnis/den richtigen Brillenglasstärken kommt.

Diese gemessenen Optimalstärken sind nachfolgend auf die sog. Korrektions-ebene des Brillenglases in der gewählten Fassung noch umzurechnen. (Was die reinen Internet-Versender übrigens gar nicht vornehmen können.)

2. Bedarfsanalyse

Der Stern:

"Benötigen Sie eine spezielle Arbeitsplatzbrille ?

Soll Ihnen die Brille auch beim Autofahren oder nachts helfen ?

Oder genügt Ihnen eine reine Lesebrille ?

Von diesen Faktoren hängt ab, welches Glas für Sie ideal ist.

Lassen Sie sich die Vor- und Nachteile verschiedener Modelle genau erklären.“

Klarstellung hierzu in Kurzform:

Eine individuelle Bedarfsanalyse kann in der Kundenberatung ca. 1-2 Std. Zeit (und länger) in Anspruch nehmen. Wie soll der Optiker sonst wissen, was Sie tatsächlich benötigen ?

Die Erklärung der Vor- und Nachteile haben zwangsläufig zu erfolgen.

Tätigkeit und Einsatzgebiete sind hierbei nur ein Aspekt von sehr, sehr vielen.

Zu viel.....um alles hier aufzuführen.



- Richmodstrasse 5 ▪ 50667 Köln ▪ Tel.: 0221 – 25 77 280 ▪ EMail: optik.hoke@t-online.de ▪

3. Die richtige Fassung

Den Stern-Text lasse ich raus. Ist Ansichts- und/oder Geschmackssache, wie immer.

4. Endkontrolle

Der Stern:

„Das optische Zentrum der Gläser muss genau vor Ihrer Pupillenmitte liegen. Dabei kommt es auf Millimeter an. Diese Zentrierung muss der Optiker beim Anpassen der fertigen Brille vornehmen.“

Klarstellung hierzu in Kurzform:

Das optische Zentrum der Gläser darf keinesfalls immer (!) vor der Pupillenmitte liegen, insbesondere bei sogenannten asphärischen Gläsern (hier gilt eine andere Höhenregel), ferner ist die gewollte Verlagerung des optischen Mittelpunktes beim Ausgleich von Schielwinkelstellungen sogar ein absolutes MUSS.

DIE BESTIMMUNG DER KORREKTEN ZENTRIERUNG MUSS DER AUGENOPTIKER MIT VORANGEPASSTER BRILLE (!), also vor Einarbeitung der Brillengläser vornehmen.

Es kommt sogar auf Zehntelmillimeter an.

(Auch eine Tätigkeit, welches der reine Internet-Brillenversender nicht bewerkstelligen kann.)

Bei der Abgabe der fertigen Brille hat der Optiker die korrekte Zentrierung bei optimalem Sitz der Fassung nochmals zu kontrollieren. (Auch eine Tätigkeit,Sie wissen schon...)

5. Belege

Der Stern:

"Achten Sie darauf, dass Sie mit der fertigen Brille auch die exakten Unterlagen erhalten. Dazu gehört der Brillenpass, in dem neben den Angaben über Ihre Sehstärke auch Informationen über die Fassung und das Ausfertigungsdatum vermerkt sind. Bestehen Sie auf Transparenz, und lassen Sie sich den Hersteller und die exakte Bezeichnung der eingebauten Gläser schriftlich geben. Dieses machen Optiker nicht automatisch."

Klarstellung hierzu in Kurzform:

Der Erhalt exakter Unterlagen dürfte wohl selbstverständlich sein.

Ein Brillenpass dient Ihnen übrigens zum Vergleich der Stärkenentwicklung im Laufe der Jahre. Vielmehr eigentlich nicht.

Das Wissen um den Glashersteller und die genaue Produktbezeichnung dient Ihnen zur Kontrolle, ob das besprochene Produkt auch auf Ihren Papieren steht.

Kontrollieren können Sie dieses selber letztendlich jedoch nicht.

Das kann nur der Fachmann/die Fachfrau.

(Bei Gleitsichtgläsern haben Sie nämlich die "Auswahl" von 1200 unterschiedlichen Gravuren.)

Nur in ganz seltenen Fällen ist dieses nicht der Fall. Die Branche ist sehr ehrlich.



▪ Richmodstrasse 5 ▪ 50667 Köln ▪ Tel.: 0221 – 25 77 280 ▪ EMail: optik.hoke@t-online.de ▪

Sonstiges

Der Stern:

„Der Kunde soll den Durchblick verlieren.

Preisschilder kleben die Optiker deshalb immer nur auf Fassungen.“

Das dürfte -meiner Ansicht nach- wohl rein populistischer Art gemeint sein.

Überlegen wir mal: Die Brillengläser müssen ja noch (zumeist) angefertigt werden. Alleine bei Gleitsichtgläsern haben die Optiker eine Auswahl von ca. 1200 (!) unterschiedlichen Produkten. Bei unterschiedlichen Stärken, Beschichtungen, Filterwirkungen, Durchmessern, Fertigungsparametern etc. stellt die **Forderung zum Auspreisen körperlich nicht vorrätiger Ware** schon eine echte „Herausforderung“ dar.

Link zur Hauptseite ([Preisgestaltung in der Augenoptik](#))
(Link auf www.optikgutachter.de)

Zur bemängelten Transparenz in der Preisgestaltung:

Grundsätzlich ist der Preis abhängig von dem/den

- Zeitaufwand
- Materialeinsatz
- Qualifikation des Personals
- Allgemeinen Betriebskosten

Zu Zeitaufwand:

Messung der benötigten Brillenglasstärken

- Präzisionsmessung mit entsprechenden Gerätschaften, oder im
- „Hau-Ruck-Verfahren“: Besser, schlechter, schon fertig... Ok, das sind ihre Stärken....

Ermittlungs- und Beratungsaufwand zur tatsächlichen Bedarfsermittlung

(incl. Auswertung)

- "10 Min.-Beratungen" kosten weniger als 1-2 Std.Bedarfsermittlung....

Messung der benötigten Anfertigungsdaten

- Wie müssen die Brillengläser vorberechnet werden, daß die benötigte Wirkungen an der entsprechenden Stelle nach der Einarbeitung auch wirklich optimal ist ?



- Richmodstrasse 5 ▪ 50667 Köln ▪ Tel.: 0221 – 25 77 280 ▪ EMail: optik.hoke@t-online.de ▪

Einarbeitung in die gewählte Brillenfassung

- Hochgenau mit Zeitaufwand durch Fachpersonal ?
- Oder: Schnell schleifen, rein damit, fertig...?

Abgabe und nachträglicher Service.

Zu Materialeinsatz:

- Kosten der Brillenfassung im Einkauf
- Kosten der Brillengläser im Einkauf

Zu qualifiziertem Personal:

- Beratung und Ausführung vom Meister
- Gehilfen...(Auszubildenden ?)
- Oder von angelernten Kräften ?

Zu Betriebskosten:

- Hierzu zählen alle möglichen Kosten zur Inbetriebnahme bzw. zur Aufrechterhaltung des Geschäfts.
- U.a. Gehälter, Ladenlokaliete, Stromkosten, Versicherungen, Fortbildungen, Ausstattung in Gerätschaften und Warenlager (z.B. Fassungen) und vieles, vieles mehr.

Eine Erkenntnis könnte lauten:

Sie haben keine Chance die tatsächliche Leistung anhand eines Preises abzuschätzen, da Sie bei wesentlichen Tätigkeiten gar nicht dabei sind.

Besonders bei Komplettpreisen können die Einzelleistungen von Ihnen schon gar nicht erkannt werden.

Was der Kunde vergleichen kann:

- Genommener Zeitaufwand zur Bestimmung der benötigten Brillenglasstärken
- Genommener Zeitaufwand für die Beratung (wie intensiv wurde sich um mich gekümmert)
- Genommener Zeitaufwand bei der Abgabe der Brille
- Ggf. kostenlose Serviceleistungen (auch nach Jahren)
- Sehe ich besser als mit meiner bisherigen Brille ?



- Richmodstrasse 5 ▪ 50667 Köln ▪ Tel.: 0221 – 25 77 280 ▪ EMail: optik.hoke@t-online.de ▪

Was der Kunde nicht vergleichen kann:

- Um wieviel besser hätte ich ggf. sehen können, wenn anders beraten, eingekauft und verarbeitet worden wäre ?
- Stimmt die Aussage, daß es nicht besser geht ?
- Das ggf. weiterhin vorhandene Probleme nicht hätten beseitigt werden können ?
- Trifft es zu, daß man sich erst einmal an diese Art Sehen gewöhnen muss ?
- Und sind die Gewöhnungen Individuell oder Qualitätsbedingt ?
- Wie genau stimmen letztendlich die gemessenen Brillenglasstärken (Augenoptiker oder Augenarzt)?
- Sind die vorgenommenen Messungen zur Anfertigung der Brille vollumfänglich optimal oder wurde im Standardverfahren einfach nur pauschal gemessen ?
- Wurden die Brillengläser optimal vorberechnet (vor Bestellung & Einarbeitung) ?
- Wie sorgfältig wurden die Brillengläser in die Fassung eingearbeitet ?
- Die tatsächlichen Kosten des Optikers beim Bezug der Fassung u. der Gläser (die Qualität) ?
- Bildungs- bzw. Fortbildungsstand des ausführenden Optikers (Beratung + Werkstatt !) ?
- Einkalkulierte Betriebskosten (pro Brille) ?
- Gerätschaften des Betriebes (Präzisionsgeräte oder Standard-Einfach) ?

Wenn also progagiert wird, daß eine absolute Transparenz geschaffen werden soll, so müssen Sie auch alle diese Faktoren hierbei berücksichtigen.

Ausnahme "Science Fiction":

Zunächst werden bei Ihrem Preisvergleich die infrage kommenden Firmen von einem Wirtschaftsprüfer auf Ihre Wirtschaftlichkeit hin geprüft. Nachfolgend bekundet der bezogene Augenoptiker seine Absicht nach welcher Präzision er denn fertigen möchte. Um die korrekte Umsetzung zu gewährleisten muss ein vereidigter Sachverständiger bei allen Tätigkeiten im Bestell-, Lieferungs- und Anfertigungswesen (Werkstatt) bishin zur Abgabe und bei allen Nachkontrollen zugegen sein.

Ok, das war nur Sciene Fiction.....

Auffallen dürfte, daß dieses selbstredend schlichtweg unmöglich ist.

Es mangelt also nicht am Willen der Augenoptiker-Branche Transparenz zu schaffen, sondern die Umsetzung nach der im Beitrag geforderten Transparenz ist nicht realisierbar.

Ferner wäre dieses Vorgehen wohl schon ein Vertrauensbruch im Vorfeld, sodaß ein Vertragsabschluss nicht sehr wahrscheinlich erscheint.

Ich nehme gerne Ihre Lösungsvorschläge hierzu entgegen !



▪ Richmodstrasse 5 ▪ 50667 Köln ▪ Tel.: 0221 – 25 77 280 ▪ EMail: optik.hoke@t-online.de ▪

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

die Reaktionen VOR den Klarstellungen zu diesem Stern-Artikel reichten von

„Wie können gerade Sie (!) als vereidigter Sachverständiger so einen Unsinn unterstützen?“ über

„Wann haben Sie eigentlich das letzte mal in der Branche gearbeitet?“ bishin zu

„Totengräber der Augenoptik“.....

Als „öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für das Augenoptiker- Handwerk der Handwerkskammer zu Köln“ ist es meine Aufgabe neutrale Sachstandsfeststellungen zu treffen und als weitere Grundvoraussetzung u.a. selbständig tätig zu sein.

D.h., um am „Puls der Zeit“ zu bleiben fordern die Handwerkskammern einen eigenen Betrieb (wie bei allen vereidigten SV´s).

Ich arbeite also täglich in der Branche und kenne die Bedürfnisse der Kunden.

Nach meinen Darlegungen und Klarstellungen wandelten sich die Kollegen-Kommentare um 180°....

Hierfür darf ich mich an dieser Stelle bedanken.

Die Darlegungen der Autorin Frau Silke Gronwald waren mir in diesem Zusammenhang vorab nicht bekannt. Ich habe sie darum gebeten den Artikel vor Veröffentlichung „quer zu lesen“, welches mir von ihr auch schriftlich avisiert wurde.

Das dieses nicht erfolgte („Das darf ich gar nicht !“) ist bedauerlich.

Letztendlich gibt mir einzig der Hinweis im Artikel auf diese/meine Internetseite die Gelegenheit eine Klarstellung in öffentlicher Form zu tätigen.

Auf alle (!) „tollen Tipps und Hinweise für den Endverbraucher“ kann ich aus zeitlichen Gründen aber leider, leider nicht eingehen.

Ich versuche jedoch zumindest die größten Falschinformationen klarzustellen.

So können Sie mir jedoch helfen:

Bitte lachen Sie Ihren Kunden nicht aus, wenn er/sie mit Hinweis auf einen Internetpreis versuchen sollte einen Nachlass auszuhandeln.

Der Kunde weiss nicht, daß das Internetprodukt mit Ihrem überhaupt nicht vergleichbar ist.

Er/sie kennt ja nur einen Preis, nicht die zugehörige Leistung.



- Richmodstrasse 5 ▪ 50667 Köln ▪ Tel.: 0221 – 25 77 280 ▪ EMail: optik.hoke@t-online.de ▪

Sie und ich wissen genau, daß z.B. dünnere Materialien sich nicht nur bei randlosen Brillen "bemerktbar" machen bzw. zwingend -gemäß Vorschrift (!) verwendet werden müssen, sondern dieses eines der wirkungsvollsten Mittel zur Wiederherstellung optimalen Sehens zur Sicherheit der Kunden auch bei anderen Brillenfassungen darstellt.

Beteiligen Sie sich bitte mit Ihrer fachlichen Kompetenz bei einem Internetforum, um die Kunden(an-)fragen zu korrekt beantworten und weiteren Schaden infolge dieses Artikels von der Augenoptik abzuwenden.

Es wäre auch hilfreich, wenn einige Kolleginnen und Kollegen der Industrie nachweisen würden, daß nicht -wie dargestellt- die Entnahme eines Brillenglases aus der Produktion teurer ist, als diese in der Entspiegelungsanlage mit „durchlaufen“ zu lassen....., also einen weiteren Fertigungsprozess erfordert.

Für eventuelle Rückfragen stehe ich Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Wolfgang Hirt

- Staatlich geprüfter Augenoptiker & Augenoptiker-Meister
- Öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für das Augenoptiker-Handwerk der Handwerkskammer zu Köln
- Vorsitzender des ZVA-Prüfungsausschusses für die Feststellung der besonderen Sachkunde im Augenoptiker-Handwerk für Sachverständigenbewerber (als Freelancer)
- Gast-Dozent an der Höheren Fachschule für Augenoptik Köln