

Opticiens

T  
WE

E D E

B R I L

G R A T I S

'IK WIL GEWOON EEN GOEDE PRIJS!



## Een bril kost al snel honderden euro's. Blindelings een nieuwe kopen doe je daarom vast niet. Maar waar kun je terecht voor een niet al te dure bril en goed advies? We vroegen het aan ruim 5000 panelleden.

● Vroeg of laat heeft iedereen een bril nodig. Ruim 6 op de 10 Nederlanders dragen een bril of contactlenzen, blijkt uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Bij vijftigers is dat zelfs meer dan 90%. En van de 75-plussers draagt bijna iedereen een bril. Eens in de zoveel jaar is het tijd voor een nieuwe. Bijvoorbeeld omdat je sterkte is veranderd of omdat je graag een ander montuur wilt. Ruim 4 op de 10 van onze geënquêteerde panelleden kochten in de afgelopen 12 maanden een nieuwe. Vaak was dat een complete bril, dus zowel montuur als glazen.

### Kleinere winkels scoren op bijna alle punten beter dan de vijf grote ketens

Meer dan de helft van de panelleden (58%) kocht deze bij 1 van de 5 grote ketens: Pearle, Hans Anders, Specsavers, Eye Wish of Eyelove. Eyelove heeft een paar eigen winkels, maar verkoopt voornamelijk via drogisterijen en apotheken. Je kunt er alleen complete brillen (dus niet alleen glazen) kopen. De rest van de panelleden kocht de bril bij een kleinere keten of zelfstandige optiekwinkel.

### Deskundig

'Een opticien is net als een huisarts of tandarts. Als hij goed bevalt, wissel je niet zo snel', zegt een panellid. De meesten (61%) kopen het liefst bij een opticien waar ze goede ervaringen mee hebben. Bij Eyelove en Hans Anders is de prijs doorslaggevend (81% en 61%). Bij de kleinere

optiekwinkels gaat het vaker om deskundigheid van het personeel (78%), klantvriendelijkheid (63%) en een goede oogmeting (63%). Klanten van de kleinere optiekwinkels zijn meer tevreden over hun opticien dan klanten van de grote ketens. De vijf grote ketens scoren tussen de 7,8 en 8,4. De groep met kleinere optiekwinkels zit gemiddeld op een 9,4. Op bijna alle punten doen zij het beter dan de vijf ketens. Zo is 69% van de panelleden zeer tevreden over de deskundigheid van het personeel in zelfstandige optiekwinkels. Bij Eyelove geldt dit voor slechts 19%. 'Het personeel doet zijn best, maar is niet erg deskundig', licht een panellid toe. 'De oogmeting gebeurt bij Eyelove met een apparaat. Als het winkelpersoneel er niet uitkomt, dan moet je een afspraak maken met een echte opticien.' Ook Hans Anders (25%) en Specsavers (26%) scoren lager op deskundigheid. Van de vijf ketens zijn de scores van Eye Wish voor deskundigheid het best: 44% is zeer tevreden. Aan de service en het advies van de zelfstandige optiekwinkels hangt wel een prijskaartje. 'Maar deskundigheid mag een prijs hebben', geven meerdere panelleden aan. Eyelove scoort het best op prijs: 60% is zeer tevreden over de prijs van het montuur en 55% over de prijs van de glazen. Hans Anders volgt met respectievelijk 27% en 19%. Bij de zelfstandige optiekwinkels is slechtst 11% zeer tevreden met de prijs.

### Ondoorzichtig

Heb je een leuk montuur gevonden, dan begint eigenlijk pas het echte werk: het kiezen van de glazen. Wil je ze dunner geslepen, ontspiegeld, met een speciale coating of meekleurend? Om het nog ingewikkelder te maken, moet je bij Pearle, Specsavers en Eye Wish uit meerdere glaspakketten kiezen. Zo heeft Pearle er zes: Basic, Brons, Zilver, Goud, Diamant en Excellent. Wil je een multifocale bril met dunnere glazen, dan heb je ten minste Zilver (€350) nodig. Dat is dan ook meteen uv-werend glas, waar ►



## Online een bril kopen

**Van de ruim 5000 panelleden bestelden 78 hun bril online. In de meeste gevallen bij webwinkel Charlie Temple. Ook Eye Wish, Hans Anders, Pearle en Specsavers verkopen brillen via hun websites, maar alleen met enkelvoudige glazen. Multifocale brillen en brillen met een hoge sterkte en cilinder meten ze alleen in de winkel aan. Het merendeel van de online shoppers is (zeer) tevreden over de prijs (96%), het bestelproces (95%), de levering (93%) en de kwaliteit van de bril (81%).**

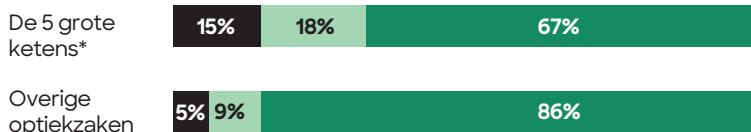
ILLUSTRATIE MARC KOLLE

# Wat vindt ons panel?

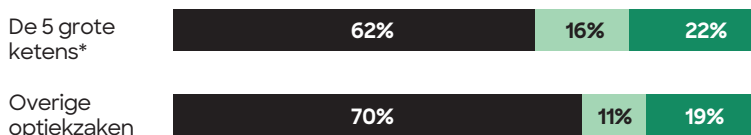
(zeer) oneens    neutraal    (zeer) eens



Ik heb liever korting op de bril, dan een tweede bril gratis



Door een aanbieding kocht ik een (extra) bril of extra glazen, terwijl ik die eigenlijk niet nodig heb



De prijsopbouw van de bril/glazen die ik kocht, was duidelijk



\* Eyelove, Eye Wish, Hans Anders, Pearle, Specsavers

je misschien niet om zit te springen. Eyelove en Hans Anders houden het simpel en bieden minder glasopties aan.

Doordat iedere keten een andere prijsopbouw heeft, is het lastig om de prijzen te vergelijken. Zo zegt een panellid: 'Ik vind het ellendig om een bril te kopen, door alle chaos en mist die er gecreëerd wordt.' De kleinere optiekwinkels hebben volgens het panel een duidelijkere prijsopbouw dan de grote ketens. Zo is 41% zeer tevreden over de transparantie van de prijzen, terwijl dit bij Specsavers op 23% ligt. Eyelove is de uitzondering en scoort op dit punt het hoogst, met 57%.

## Aanbiedingen

Alsof de prijzen van glaspakketten nog niet ingewikkeld genoeg zijn, strooien opticiens ook nog met allerlei aanbiedingen. Bijvoorbeeld de tweede bril of zonnebril voor de halve prijs, of soms zelfs gratis. Of '3 voor 1', waarbij je niet alleen zelf een extra bril krijgt, maar er ook nog eentje aan iemand cadeau kunt geven. 'Aan wie dan?', vraagt een panellid zich verbaasd af. 'Dan moet je maar net toevallig iemand kennen die ook daar wil kopen. Want helemaal gratis is het niet, het is een voucher voor maximaal €80.' Uit eerder onderzoek weten we dat je goed op de kleine lettertjes moet letten. Onderaan de streep ben je toch vaak meer kwijt dan je in eerste instantie dacht. Vanwege de ingewikkelde actievoorwaarden en de extra kosten voor de glazen raak je al snel het overzicht kwijt. Veel panelliden laten weten dat zij helemaal niet zitten te wachten op dit soort aanbiedingen. 'Ik hoef geen korting. Ik wil gewoon een goede prijs. De acties van de grote ketens betekenen vooral dat ze hoge marges hebben', zegt een panellid. Een ander: 'Het is een schandaal hoe ze met prijzen, kortingen en aanbiedingen goochelen. Daardoor is het moeilijk te bepalen waar je moet kopen. Ik heb liever transparantie.' Opticiens zetten al jaren dit soort acties in om klanten te lokken. En het werkt: een op de vijf panelliden heeft zich door een actie laten verleiden tot de koop van een extra bril of glazen, terwijl ze die niet nodig hadden.

## Niet blij?

Het merendeel van de panelliden is blij met de nieuwe bril. In totaal zijn 236 van de 5000 panelliden ontevreden. Van hen ziet 45% slecht

95%

van het panel is tevreden over de nazorg door kleine (zelfstandige) optiekwinkels

met de bril, heeft 28% de verkeerde sterkte gekregen en zit bij 26% de bril niet prettig. Twee derde (68%) heeft zijn ontevredenheid gemeld bij de winkelier. Maar liefst 43% van hen is (zeer) ontevreden over de manier waarop de verkoper omging met het gemelde probleem. Dat is opvallend, aangezien de opticiens vooraf juist zoveel zekerheden beloven. Zo geven ze meestal twee jaar garantie op productie- en materiaalfouten. En daarnaast bijvoorbeeld een 'Staat je goed garantie', 'Goed zicht garantie', 'Niet goed geld terug garantie', '100% tevredenheidsgarantie' en 'Wengarantie'. Bij iedere opticien kan de garantie iets anders inhouden. En hoelang je er aanspraak op kunt maken, verschilt ook.

Zo mag je bij Pearle je bril met 'Niet goed geld terug garantie' binnen zes maanden terugbrengen en dan krijg je het aankoopbedrag retour. Ook als je gewoon niet blij bent met je nieuwe bril. Hans Anders biedt een vergelijkbare garantie van drie maanden. Eyelove heeft deze garantie ook, maar je kunt er alleen gebruik van maken als de bril niet goed is opgemeten of geproduceerd. Ook kun je er maar 30 dagen aanspraak op maken. De andere opticiens geven geen geld terug, maar je kunt wel monturen of glazen ruilen.

Allemaal mooie woorden, maar in de praktijk is het claimen van al die garanties niet altijd zo eenvoudig. Zo vertelt een van de panelleden over de slechte nazorg die hij ontving: 'Ik werd continu afgescheept. De bril werd opnieuw afgesteld en de glazen werden nogmaals in het montuur gezet. Met de mededeling dat ik het maar een paar weken moest aanzien.' Maar als je een bril koopt, wil je het helemaal niet 'even aanzien', je wilt gewoon weer goed kunnen zien. ■



Mijn ervaring

**'Ik schrok wel toen er nog €60 per glas bij kwam'**

Cas Eliëns uit Eindhoven had al een tijdje hoofdpijnklachten en moeite met scherp zien. Hij bezocht meerdere optiekwinkels. Bij Pearle viel de klantvriendelijkheid hem tegen. 'Ik moest lang wachten, terwijl ik een afspraak had. Vervolgens kreeg ik na vijf minuten te horen dat ik helemaal geen bril nodig had.'

Hij slaagt uiteindelijk bij Oogwereld. 'Hier namen ze ruim de tijd voor de oogmeting en kreeg ik advies bij het uitzoeken van een montuur. Ook kreeg ik na twee maanden gratis nieuwe glazen, toen bleek dat mijn sterkte toch iets afweek.'

Maar de prijsopbouw kan volgens Eliëns duidelijker: 'Ik had nog niet eerder een bril gekocht. Dus ik schrok wel toen er nog €60 per glas bij de prijs van het montuur kwam. Ik zie ook vaak aanbiedingen, zoals een tweede of vierde glas gratis. De waarde daarvan vind ik lastig in te schatten. Het is mij niet duidelijk wat de glazen kosten wanneer ik een bril uitzoek. Als ik eenmaal een montuur heb gekozen en zo'n korting valt tegen, dan ga ik toch door met de bestelling. Ik zoek dan niet alsnog een goedkoper montuur uit.'

# Smaakt dit naar meer?

Word lid en krijg direct toegang tot alle  
onafhankelijke tests en informatie.

