



GARANTIE BIJ OPTIEKZAKEN

OMRUILEN KAN, GELD TERUG NIET

Goed-zichtgarantie, niet-goed-geld-teruggarantie en omruilgarantie. Klinkt mooi, maar de garanties na aankoop van een bril verschillen sterk tussen de optiekszaken en in de praktijk blijkt zowel de bril als de garantie nog weleens tegen te vallen.

'Ik kijk met de nieuwe bril niet zoals met de oude, maar bewijs als gebruiker maar eens dat de opticien iets minder goeds geleverd heeft dan beloofd was. Ik kom er niet weer', zo schrijft een ontevreden panellid. Een opticien heeft de plicht om een goede bril te leveren, maar wat als er met de bril op zich niets mis is, terwijl deze toch niet lekker zit, niet is wat je verwacht had of je niet kunt wennen aan de glazen of het montuur? We vroegen bijna 12.000 leden van het Consumentenbondpanel naar hun ervaringen met de service en garantie van opticiens. Hiervan hadden er ruim 2600 de afgelopen twee jaar een beroep gedaan op de service of garantie van de opticien na aankoop van een bril. Waarvoor precies loopt uiteen van een schroefje om de poot weer vast te zetten tot een compleet nieuwe bril. Uiteindelijk blijkt bij 340 panelliden de bril in de praktijk tegen te vallen, zonder dat er aantoonbaar iets mis mee is. 'De bril zakt telkens

hartige garantiemogelijkheden (zie pagina 61) en geven bij navraag aan altijd op zoek te gaan naar een passende oplossing. Mooie woorden, maar in de praktijk is het claimen van die garanties volgens ons panel niet altijd zo eenvoudig. Bijna een op de vijf ervaart problemen als hij of zij bij de opticien aanklopt voor de omruil- of niet-goed-geld-teruggarantie. 'De eerste set glazen is vervangen door een andere. En ik ben inmiddels al ongeveer 20 keer terug geweest omdat de bril niet goed zat. Geld terug was echter geen optie', aldus een panellid. Een ander laat weten: 'Ik had een bril van €1300 gekocht met een coating voor ledverlichting, maar die coating was zo paars dat hij ging irriteren bij het kijken. De opticien was echter niet van plan het op te lossen.'

Multifocaal

De helft van de 340 meldingen komt van panelliden die niet kunnen wennen aan hun multifocale glazen. Ze krijgen geen scherp beeld bij

van mijn oren waardoor ik onscherp ga zien', schrijft een panellid. Een ander meldt: 'Het glas had een speciale coating om het rijden in het donker rustiger te maken, maar dat werkte niet bij mij'.

Hoezo garantie?

Voor de grotere optiekzaken schermen met ruim-

het lezen, alles blijft 'golven' of ze hebben last van hoofdpijn. Volgens de voorwaarden gaan de opticiens hier coulant mee om, al wisselt de tijd die je hebt om aan de bril te wennen. Bij Eyelove heb je twee weken de tijd, terwijl dit bij veel andere optiekzaken twee maanden is. In de praktijk is ruim 20% toch niet

13%

VAN DE RUIM 2600 PANNELLEDEN ERVAART PROBLEMEN BIJ HET CLAIMEN VAN GARANTIE

blij met de door de opticien geboden oplossing voor de problemen met de multifocale bril. 'Ik ben keurig geholpen bij Specsavers, en de bril is meerdere keren vervangen door een nieuw exemplaar, maar ik had liever mijn geld teruggekregen. Helaas wordt dat in de garantievoorwaarden uitgesloten', vertelt een panellid. Een ander moest er volgens de opticien maar gewoon aan wennen: 'Zowel aan het zicht als het knellen van het montuur. Ik draag nu weer mijn oude bril.' Van degenen die wel tevreden zijn, krijgt 61% nieuwe glazen, 22% een nieuwe bril en 10% het aankoopbedrag terug. Anderen krijgen een deel van het aankoopbedrag terug of een tegoedbon. In een enkel geval wordt het probleem opgelost door het afstellen van de bril.

Deels coulant

Bij veel panelliden die niet tevreden zijn over hun bril, blijken de opticiens vooral coulant in het omruilen van monturen en glazen en een stuk minder in het teruggeven van geld. Slechts 8% krijgt het volledige bedrag terug. Uiteindelijk blijft nog

7% zitten met een bril waar ze niet blij mee zijn. 'Zowel mijn vrouw als ik hebben bij Hans Anders een dure bril aangeschaft. Bij beide brillen was het rechterglas niet goed', laat een panellid weten. 'Het leek alsof we scheel keken. Het enige antwoord dat we kregen, was dat de bril goed was en de meting ook. Na een half jaar steggelen, hebben we de moed opgegeven en zijn we overgestapt naar een andere opticien die alles wel goed heeft opgelost.' Voor anderen gaat het claimen van garantie ook bepaald niet zonder slag of stoot. Eén panellid wordt pas geholpen nadat ze een bericht op Facebook plaatst, een ander krijgt pas zijn geld terug als hij het tv-programma Kassa inschakelt. En meerdere keren moet het hoofdkantoor eraan te pas komen. 'De winkelmanager wilde alleen nieuwe glazen bestellen als ik een deel zou bijbetalen! Dat heb ik niet geaccepteerd. Nadat ik een e-mail naar het hoofdkantoor had gestuurd, kreeg ik mijn geld terug', aldus een panellid.

Twee jaar

Dan zijn er nog de ruim 2200 klanten die naar de optiek- ▶

Laat je niet afschepen met een oplossing waar je niet tevreden mee bent

MIJN ERVARING
'Weggegooid geld die €800'

TOET KRAAIJESTEIN UIT ZANDVOORT kocht bij een zelfstandige opticien in Haarlem een bril. 'Bij het passen had ik al twijfels over het gewicht. Volgens de verkoper was het een kwestie van wennen. Mocht dat niet lukken, dan zou er een passende oplossing komen. Het brilmontuur bleek inderdaad veel te zwaar en ik was €800 lichter. Vier keer werd er iets aan de bril aangepast, maar de vijfde keer – mijn neus was intussen blauw – stond ik erop dat er een echte oplossing zou komen. Toen mocht ik kiezen uit een bak tweedehands monturen. Er zat niet veel bij en tot overmaat van ramp vielen uit de bril die ik koos continu de glazen. De bril werd wel gemaakt, maar blij ben ik er nooit mee geweest. Voor mij is die €800 weggegooid geld.'

SLECHTS 2%

VAN DE RUIM 2600 PANNELLEDEN KRIJGT (EEN DEEL VAN) HET AANKOOPBEDRAG RETOUR WANNEER ZE MET DE BRIL TERUGGAAN

zaak teruggaan, omdat er met hun bril echt iets mis is. Dit loopt uiteen van de coating op de glazen die loslaat, een montuur waarvan de verf afbladdert tot een montuur waar de glazen ineens uit vallen.

Nederland kent geen wettelijke garantietermijn, maar een product moet bieden wat ervan verwacht mag worden. Bij een bril betekent dit dat

dat niet dat je geen rechten meer hebt. Bij kunststof brillenglazen mag je bijvoorbeeld verwachten dat ze – bij normaal gebruik – minimaal vier jaar probleemloos meegaan. Ruim de helft van de panelleden heeft bij de opticiens aangeklopt met een beroep op de kwaliteitsgarantie en bijna 90% daarvan ging tevreden weer naar huis. Uiteindelijk dienen 155 panel-

De meeste opticiens geven twee jaar 'kwaliteitsgarantie' op het montuur en de glazen

het montuur goed moet passen en dat je met de glazen uitstekend moet kunnen zien. Ook mag je verwachten dat een bril enkele jaren meegaat en een duurdere iets langer dan een goedkoop exemplaar. De meeste opticiens geven twee jaar 'kwaliteitsgarantie' op het montuur en de glazen en lichte gebruiksschade worden vaak gedekt. Van de grotere ketens biedt alleen Eyelove slechts één jaar fabrieksgarantie. Maar als die garantie is verlopen, betekent

leden een klacht in bij de opticien om zo hun gelijk te halen, daarvan blijven er 85 ontevreden achter. Ben je niet tevreden met je bril, ga dan altijd terug naar de opticien en accepteer niet zomaar dat hij geen oplossing biedt. Laat je ook niet afschepen met een oplossing waar je niet blij mee bent. Uit de ervaringen van ons panel blijkt dat er veel coulancemogelijkheden zijn, al heb je daar soms wel wat doorzettingsvermogen voor nodig.

DE 5 GROTE KETENS



Optiekketen Pearle heeft in Nederland ruim 330 winkels en biedt voor brildragers die niet aan multifocale glazen kunnen wennen een omruilgarantie. Binnen twee maanden kun je die glazen ruilen voor een ander type glas. Maar ook als je 'gewoon' niet blij bent met je nieuwe bril, kun je binnen zes maanden terugkomen op je aankoop. Lever je bij Pearle een onbeschadigde bril in, dan krijg je het volledige aankoopbedrag terug. Onze panelleden zijn wisselend tevreden. Zo meldt iemand: 'De man bleef herhalen dat het een kwestie van wennen was, maar dat is uiteindelijk niet waar gebleken'. Anderen gaan met een goed gevoel en betere bril naar huis. 'Ik kon niet wennen en kreeg twee gratis nieuwe brillen.' Uit onze enquête blijkt dat Pearle vooral scheutig is met nieuwe glazen. Slechts in een enkel geval krijgen panelleden het aankoopbedrag terug.

HANS ANDERS

Hans Anders, met ruim 250 winkels in Nederland, biedt klanten een niet-goed-geld-teruggarantie. Kom je binnen drie maanden ontevreden terug, dan gaat Hans Anders op zoek naar een oplossing. Is die er niet, dan krijg je het geld

terug. Voor het ruilen van multifocale glazen moet je binnen twee maanden terugkomen en er is twee weken bedenktijd om te bepalen of je blijft met het gekozen montuur. Bevalt het montuur niet, dan worden de glazen wel hergebruikt, dus die moeten in het nieuwe montuur passen. Bij Hans Anders krijgen de meeste panelleden nieuwe glazen, maar dat gaat niet altijd zonder slag of stoot. Zo vertelt een panellid: 'Ik moest eerst wennen volgens de opticien, vervolgens kreeg ik nog een oogmeting en nieuwe glazen. Die waren weer niet goed. Nadat het twee keer was foutgegaan, heb ik uiteindelijk mijn geld teruggekregen.' Bij anderen gaat het makkelijker. 'De kleur van de glazen was niet wat ik ervan verwachtte. Zonder problemen kreeg ik nieuwe glazen.'



Bij Eye Wish heb je twee maanden de tijd om zowel de glazen als het montuur te ruilen. Ben je achteraf toch niet blij met je montuur, dan heeft Eye Wish de 'staat-u-goed-garantie' en is zo coulant om zonodig ook een set gratis nieuwe glazen te leveren. Bevallen de glazen niet, dan kun je een beroep doen op

de goed-zichtgarantie. Die geldt voor alle glazen, maar bij multifocale glazen mag je maximaal drie keer nieuwe uitkiezen en bij enkelvoudige glazen eenmaal. Geld terugkrijgen is bij de ruim 260 winkels van Eye Wish alleen in uitzonderlijke gevallen mogelijk. Dat is ook de ervaring van ons panel. Met nieuwe glazen of een montuur is Eye Wish een stuk makkelijker. 'Ik heb zonder enige discussie een nieuw glas gekregen', aldus een panellid.



Wanneer je in 1 van de 144 winkels van Specsavers een bril koopt, moet je zeker van je zaak zijn. Specsavers biedt alleen een tevredenheidsgarantie voor een multifocale bril. Als je aan zo'n bril niet binnen drie maanden bent gewend, mag je de glazen omruilen voor andere. Zijn de nieuwe glazen duurder, dan moet je het verschil bijbetalen. Maar als ze goedkoper zijn, krijg je geen geld terug. Onze panelleden hebben ruime ervaring met de garanties van Specsavers. Hoewel het overgrote deel tevreden is, zijn er ook klachten. 'De opticien bleef volhouden dat ik aan de nieuwe bril moest wennen, en wilde verder niet op mijn klacht ingaan. Na bemiddeling van het hoofdkantoor kon ik

terugkomen voor een nieuwe meting en nieuwe glazen, maar die hebben mijn klachten niet verholpen', vertelt een panellid. Een ander is enthousiast: 'De bril zakte steeds van mijn neus, dus ik mocht een nieuwe uitzoeken'. Specsavers biedt als oplossing meestal een nieuwe bril of montuur aan. Geld terug is er doorgaans niet bij.



Eyllove schermt ook met een niet-goed-geld-teruggarantie, maar die houdt slechts in dat je geld terugkrijgt als de bril niet volgens het recept is gemaakt of de brilsterkte niet goed is opgemeten. Spijt van het type glas of montuur valt erbuiten. Alleen als je niet aan multifocale glazen kunt wennen, mag je de bril ruilen voor twee enkelvoudige brillen. Daar moet je dan wel snel mee zijn, want je hebt er slechts twee weken voor. De panelleden hebben weinig ervaringen met de garantie van Eyllove. De één is erg positief: 'Bij binnenkomst zag de opticien direct dat het montuur te smal was en mocht ik een nieuwe bril uitzoeken'. De ander juist niet: 'De glazen bevielen niet, maar Eyllove vond niet dat de gemeten sterkte verkeerd was. Uiteindelijk heb ik een bril bij Specsavers gekocht, met een heel andere sterkte.'



CHECK ONLINE

Kijk op consumentenbond.nl/garantiechecker of je recht op garantie hebt, hoe je dat kunt halen en wat verder je rechten als consument zijn

SMAAKT DIT NAAR MEER?

Maak het jezelf gemakkelijk.
Word lid en ontvang toegang tot alle tests
en tips van de Consumentenbond.



consumentenbond