

Wie ein Känguruh von Akustiker zu Akustiker

Ein verärgerter [Hörakustiker](#) schreibt an die Redaktion von <https://hoergeraete-info.net>:

Ich bin seit 27 Jahren [Hörgeräteakustiker](#). In alle diesen Jahren hat sich ein gutes, kooperatives Verhältnis zu den [HNO](#)-Ärzten im Umkreis ergeben.

Nein, ich muss korrekterweise sagen: Wir haben uns dieses gute Verhältnis erarbeitet. Nicht durch Gefälligkeiten, sondern durch gute Arbeit und reibungslose Abwicklung.

Einer der [HNO](#)-Ärzte ist vor 3 Monaten in Ruhestand gegangen. Es war der [HNO](#)-Arzt, der am nächsten bei uns war und eine große Praxis führte.

Seine Nachfolgerin ist jung, dynamisch und will alles anders und besser machen.

Jetzt kam eine neu versorgte Kundin zum abschließenden Termin.

Sie trägt ihre Hörgeräte (HdO, Unitron) schon seit 8 Wochen, hatte mehrere Geräte ausprobiert und auf Geräten mit Bluetooth bestanden.

Die Kassengeräte hatte sie sich zeigen lassen, drei Tage ausprobiert und als nicht gut genug wieder zurückgebracht.

Der Zufriedenheitsgrad war sehr hoch und die Kundin auch nach eigener Aussage mit mir und meiner Beratung sehr zufrieden.

Heute kam sie jedoch direkt von der [HNO](#)-Ärztin zu mir.

Nein, die Hörgeräte wolle sie nun doch erstamtl nicht behalten, ich habe sie ja nicht gut genug beraten.

Die [HNO](#)-Ärztin hatte ihr folgenden Floh ins Ohr gesetzt: Die Kundin/Patientin solle mindestens 7-10 verschiedene Hörgeräte jeweils für 4 Wochen probetragen und bitte jedes Hörgerät bei einem anderen Akustiker!

Ernsthaft: Die Kundin soll also 10 [Hörakustiker](#) aufsuchen und sich nacheinander jeweils für 4 Wochen ein Gerät zur Probe anpassen lassen. Danach erst könne sie sich entscheiden. Alles andere sei Geldmacherei und würde nur zeigen, dass die [Hörgeräteakustiker](#) nur auf schnelles Geld aus seien, so die Ärztin.

Die etwas ältere Kundin ist von der ärztlichen Kompetenz so eingeschüchtert und verschreckt, dass sie jetzt unsere bereits perfekt angepassten Geräte nicht behalten will. Stattdessen will sie der Ärztin folgen, nur um nichts falsch zu machen.

Ich finde das eine Frechheit.

Was meinen Sie dazu?

Es ist gut und richtig, wenn Kunden verschiedene Hörgeräte ausprobieren. Gerade beim Hörgerätekauf gilt, nicht immer das Erstbeste zu nehmen.

Allein der Empfehlung eines Hörakustikers zu folgen, birgt die Gefahr in sich, von einem geldgierigen Akustiker das Teuerste bzw. Gewinnträchtigste und nicht das Beste zu erhalten. Da kann mir keiner erzählen, dass es so etwas nicht gibt.

Auch wenn man bereits ein gutes für sich passendes Hörgerät gefunden hat, kann es für den Kunden sehr hilfreich sein, hierzu ein oder zwei Vergleichsangebote einzuholen. Mir ist es selbst schon untergekommen, das für ein und dasselbe Hörgerät zwischen 350 Euro Privatzahlung und 2.000 Euro Zuzahlung alle möglichen Beträge verlangt wurden. Ein Preisvergleich kann sich also für den Kunden durchaus lohnen.

Es ist aber absoluter Blödsinn, ein einmal angepasstes und für gut befundenes Hörgerät weiter zu hinterfragen. Vor allem dann nicht, wenn der Kunde zufrieden mit dem Gerät, der Beratung und dem Preis ist.

Man geht ja auch nicht zum [HNO](#)-Arzt und lässt sich untersuchen und sagt dann, dass man noch 3-4 andere HNOs aufsuchen möchte, um dann zu entscheiden, bei welchem man sich wohlfühlt und wessen Rechnung man zu begleichen bereit ist. Auch bei Medikamenten nimmt der Patient doch das, was der Fachmann ihm verordnet hat und auf das er eingestellt wurde. Da sagt man doch auch nicht, dass es in der Apotheke noch 20 ähnliche Präparate gibt, die man alle nehmen möchte, um das schönste herauszufinden...

Wenn ich ein Hörgerät benötige, stehe ich unter Umständen vor einer finanziellen Aufgabe, die mehrere tausend Euro groß ist.

Da ist es mein gutes Recht als Kunde, mir verschiedene Geräte auch in verschiedenen Geschäften zeigen und erklären zu lassen.

Dann entscheide ich mich für ein Gerät, das ich zur Probe trage. Dann folgt ein anderes Gerät zur Probe. Nun kann ich ja erst einen Vergleich ziehen.

Mag mich der Akustiker nicht gut beraten, fühle ich mich nicht wohl, spricht er die Kassengeräte nicht an, dann gehe ich besser woanders hin.

Aber ein Akustiker-Hopping, um überall andere Geräte auszuprobieren, ist Quatsch.

Vor allem die Fülle und Dauer der Proben halte ich für Unsinn. Wenn die Kundin 10 Geräte jeweils für 4 Wochen trägt, weiß sie nach 40 Wochen doch gar nicht mehr, wie die Geräte 2 oder 3 oder 7 geklungen haben.

Natürlich kann ich nach einem Probetragen und nachdem mir der Akustiker den Kostenvoranschlag vorgelegt hat, noch Vergleichsangebote einholen. Ich habe ja kein Geld zu verschenken. Es hat sich aber gezeigt, dass meist auch der ursprüngliche Akustiker noch etwas am Preis machen kann, wenn man ein günstigeres Angebot bekommen hat.

Unterm Strich zählt natürlich auch das Geld, aber in erster Linie der Wohlfühl- und Kompetenzfaktor.

Die Empfehlung der Ärztin halte ich schlichtweg für falsch. Würde das immer so gehandhabt, würde das dazu führen, dass die Kunden in Zukunft nur noch nicht angepasste Geräte mit offener Testversorgung zur Probe bekommen. Wer wollte da immer eine kostenlose Anpassung

vornehmen, wenn er weiß, dass er nur einer von 10 möglichen Kandidaten ist?