

ONAFHANKELIJK EN ADVERTENTIEVRIJ

consumenten gids

nummer 11 • november 2018 • €7,25



BLINDE GOK

grote verschillen in oogmetingen

DAG CV-KETEL

Hoe zinvol is het om nu al over te stappen op een warmtepomp?

GEZONDE START?

Zelfs vergelijkbare ontbijtgranen verschillen flink in suiker, zout en vet

TESTS DEZE MAAND

Muurverf • reisbedjes • cv-ketels
staalstofzuigers • bontwasmiddelen



consumentenbond



OPTIEKketens VERGELEKEN

ONSCHERPE OOGMETINGEN

Aan opticiens geen gebrek, maar meten ze je ogen wel goed? We stuurden proefpersonen op pad voor brilrecepten. De verschillen blijken groot, al springt geen enkele optiekketen kwalitatief duidelijk boven de rest uit.

'Grote zorgen over de kwaliteit van oogmetingen.' Zo kopten de media eerder dit jaar op basis van informatie van de Nederlandse Unie voor Optiekbedrijven (Nuvo). De zorg is vooral dat iedereen een oogmeting mag doen: het beroep 'opticien' is niet beschermd. Wij namen de proef op de som en stuurden 20 mysteryklanten met verschillende oogafwijkingen naar opticiens voor een brilrecept. Ieder ging langs bij 5 grote ketens (zie de tabel op pagina 14) en bezocht een zelfstandig opticien. Met orthoptist Jan Roelof Polling, docent orthoptie bij de Hogeschool Utrecht en werkzaam in het Erasmus MC, en twee optometristen van de Hogeschool Utrecht, beoordeelden wij de resultaten.

OPVALLEND

De conclusies zijn opvallend, maar ook enigszins teleurstellend; geen enkele keten springt er positief of negatief uit. Elke keten heeft weleens een meting die erg afwijkt en bij twee proefpersonen verschillen zelfs de metingen van onze optometristen meer dan een halve dioptrie (zie het kader 'Begrippen verklaard' op pagina 15). 'Opvallend', vindt ook Polling, 'maar het laat wel zien dat het meten van ogen geen harde wetenschap is. Je hebt te maken met degene die meet, maar ook met de persoon die gemeten wordt. Het tijdstip van de dag, een verkoudheid en vermoeidheid kunnen van invloed zijn op het resultaat. Dé sterkte van iemands ogen bestaat dus niet, maar een afwijkende meting van meer dan een halve dioptrie is echt te veel.' Toch komt dit bij onze 20 proefpersonen regelmatig voor. Voor een proefpersoon met een lui oog kon geen enkele opticien een betrouwbare meting doen. Die werd dan ook doorgestuurd naar de huisarts.

BEPERKTE METING

Van de overige 38 ogen (19 personen), waren er slechts 2 ogen waarbij de opticiens het volledig eens waren over de sterkte. En er waren er 6 waarbij de verschillen niet meer uiteenliepen dan 0,25 dioptrie en 9 waarbij er maximaal een verschil was van 0,50. Bij 21 ogen waren de verschillen groter dan 0,50 dioptrie. De beste kans op een goede oogmeting maak je bij Eye Wish en Specsavers. Eyelove, de relatieve nieuwkomer onder de opticiens, kwam het vaakst met een afwijkende meting. Bij mysteryklant Saskia (in verband met haar 'undercoverwerk' geven we alleen de voornaam) meten onze beide optometristen voor het linkeroog een sferische sterkte (zie het begrippenkader) van +1,50. Eyelove meet +2,25, Hans Anders +1,25 en de andere opticiens ook +1,50. 'Met de bril die ze bij Eyelove zou hebben gekregen, had ze niet lekker gekeken en waarschijnlijk zou ze de bril door haar klachten snel aan de kant hebben geschoven', reageert Polling. De winkels van Eyelove zitten vaak in drogisterijen en de drogisterijmedewerker meet alleen met een autorefractor de brilsterkte. Polling vindt het dan ook niet vreemd dat Eyelove het 't slechtst doet. 'De zogenoemde objectieve meting is namelijk geen volledige meting', legt hij uit. 'Er wordt dan niet gekeken naar wat je daadwerkelijk ziet en hoe beide ogen samen kijken. Daarvoor zijn bijvoorbeeld nog onderzoeken nodig waarbij je door verschillende lenzen moet kijken, letters moet lezen en moet aangeven wat je het beste ziet. Een meting met alleen een autorefractor is niet de ideale manier om een bril voor te schrijven.' Toch loop je bij Eyelove zeker niet altijd naar buiten met een onjuist recept. De oogmeting kan er ook



goed gaan en juist bij andere opticiens slechter, zo ervaaarde mysteryklant Frauke. Onze optometristen meten -3,25 voor haar rechteroog en de andere opticiens zitten daar 0,25 omheen. Hans Anders meet echter -3,75. >>

IN DE OPTIEKZAAK

Waar in landen om ons heen een oogmeting alleen mag worden uitgevoerd door medewerkers die er een opleiding voor hebben gehad, mag in Nederland iedereen deze doen. Welke achtergrond hebben de medewerkers die we aantreffen tijdens ons onderzoek?

- **Optometrist: heeft een HBO-opleiding; dit is een beschermde titel. Doet naast oogmetingen vaak onderzoek en behandelt soms oogklachten en klachten over verminderd zien.**
- **Opticien met een MBO-opleiding en soms aanvullende vakinhoudelijke opleidingen.**
- **Opticien met een interne opleiding bij de optiekwinkel zelf.**
- **Opticien die eigenlijk drogisterijmedewerker is en geen specifieke opleiding heeft voor oogmetingen. Heeft vaak een cursus van enkele dagen gehad om de computer te kunnen bedienen.**

» Alleen met een computer de sterkte meten is geen ideale manier om een bril voor te schrijven



UNDERCOVER OP PAD

We stuurden 20 ver- en bijziende mysteryklanten op pad om een oogmeting voor een bril te laten doen. Allen bezochten een winkel van de ketens Eye Wish, Pearle, Hans Anders, Eyelove en Specsavers en een zelfstandige opticien. Ook gingen ze twee keer langs bij de Hogeschool Utrecht om hun ogen daar door twee optometristen te laten meten. We vergeleken vervolgens de gemeten sterkten, cilinders en assen. Omdat een oogmeting geen harde wetenschap is, bepaalden we per proefpersoon het gemiddelde van de metingen, waarbij die van de experts tweemaal zo zwaar meetelden. Hoe dichterbij het gemiddelde, hoe beter de meting.

Voor een bril waarmee je prettig kijkt, is niet alleen de sferische sterkte relevant, maar ook de cilinder en bijbehorende as. De metingen van de opticiens lopen ook hierbij uit elkaar, maar de verschillen zijn wel kleiner dan bij de sferische sterkten. Met het rechteroog van Frauke gaat Hans Anders voor de cilinder weer de mist in. Waar de andere opticiens een cilinder meten van -1,25 of -1,50, komt Hans Anders op -0,75. 'Een te groot verschil', vindt Polling, 'want ook voor een cilinder geldt dat een afwijking van 0,5 of meer te veel is.'

ZONDER BRIL GEEN RECEPT

Hoewel onze mysteryklanten de opdracht hadden met een brilrecept terug te komen, was dat in de praktijk soms knap lastig. Niet elke opticien wilde zomaar een recept meegeven en bij de vestigingen van Hans Anders was het ten tijde van ons onderzoek zelfs niet mogelijk het brilrecept mee te krijgen zonder een bril aan te schaffen. Nu kostte de goedkoopste bril bij Hans Anders

op dat moment slechts €39, vergelijkbaar met wat bijvoorbeeld Eye Wish rekekt voor een brilmeting. Bij Pearle moesten de meesten €30 afrekenen, bij Specsavers was de meting op een enkele keer na gratis en bij zelfstandige opticiens liepen de kosten uiteen van niets tot €50. Alleen bij Eyelove was de meting altijd gratis, maar daar waren onze klanten op z'n zachtst gezegd niet zo enthousiast over de volledigheid van de meting, de deskundigheid van de medewerkers en de tijd die voor ze werd genomen. 'Het was snel gedaan, zonder enige interesse, en zonder uitleg', vertelt één van de proefpersonen over het bezoek aan Eyelove. Een ander merkt op: 'De oogmeting werd gedaan met een apparaat. Ondertussen ging degene die me hielp door met het aanvullen van de brillen.' En weer een ander geeft aan: 'Er werden geen aanvullende vragen gesteld over mijn oogheelkundig verleden of andere klachten die ik heb met kijken.' Dat is ook het grootste bezwaar van de optiekbranche: drogisterijmedewerkers vragen niet naar gezondheidsklachten. Opticiens doen dat wel en kunnen bijvoorbeeld beginnende staar opmerken. Oogklachten hoeven namelijk niet altijd te betekenen dat je een bril nodig hebt.

TERUG MET KLACHTEN

Voor een zo goed mogelijke meting, is het verstandig om oude brilgegevens mee te nemen en je goed voor te bereiden. Je moet weten wat je wilt en duidelijk kunnen maken wat de klachten

OPTIEKKETENS VERGELEKEN

OPTIEKKETEN	TOTAALSCORE	OOGMETING	KLANTERVARING
Weging voor totaalscore		70%	30%
Specsavers	7,7	7,2	8,8
Eye Wish	7,6	7,1	8,9
Pearle	7,3	6,9	8,1
Hans Anders	6,9	6,6	7,6
Eyelove	6,0	6,2	5,5

BEGRIPPEN VERKLAARD

AUTOREFRACTOR

Een apparaat dat de objectieve sterkte van de ogen meet.

SFERISCHE WAARDE

De sterkte van het brillenglas dat nodig is om bijziendheid (min-teken voor het getal) of verziendheid (plusteken voor het getal) te corrigeren. Op de recepten aangegeven met Sterkte, S, SPH, Sferisch of Sfer.

DIOPTRIE

De eenheid voor de sterkte van een brillenglas of lens.

CILINDER

De mate van kromming van het oog. Een oog zonder cilinder is perfect bolvormig. Hoe ovaler, hoe groter de cilinder. Op het recept aangegeven met Cyl, C of Cilinder.

AS

De richting waarin de opticien de cilinder moet richten. Deze waarde heeft geen invloed op het zicht, maar op de positie van het glas in het montuur. Op het recept staat vaak As, A of X.

Sferische waarde is de benodigde glassterkte

De cilinder is de mate van kromming van het oog

De richting van de cilinder heet as



zijn. Ook bijzonderheden, zoals een zwangerschap, verkoudheid, medicijngebruik en suikerziekte, zijn belangrijk voor een opticien om te weten, want dit kan van invloed zijn op de meting. Voor de zekerheid kun je op een ander moment een extra meting laten uitvoeren of bij een andere opticien binnestappen voor een second opinion. Overigens is het voor volwassenen niet schadelijk voor de ogen om een bril op te hebben waarvan de sterkte niet helemaal klopt. Vooral hoofdpijnklachten komen voor, maar de oorzaak daarvan kan ook zijn dat de glazen niet goed zijn of de bril niet goed is afgesteld. Opticiens die zijn aangesloten bij de Brancheorganisatie Nuvo, in ons onderzoek 32 van de 120 opticiens, moeten zich houden aan de Algemene Voorwaarden Optiekbedrijven die samen met de Consumentenbond zijn opgesteld. Alleen de optiekzaken van Specsavers en enkele zelfstandige opticiens zijn aangesloten bij de Nuvo. In deze voorwaarden is opgenomen dat een klacht binnen een redelijke termijn (in ieder ge-

val binnen twee maanden) eerst aan de opticien kenbaar gemaakt moet worden, zodat deze naar een oplossing kan zoeken. Denk aan vervanging of herstel van de bril. Kom je er met de opticien niet uit, dan is er bij de Nuvo-aangesloten opticiens de mogelijkheid om naar de Geschillencommissie Optiek te stappen. Daar oordelen onafhankelijke deskundigen over de klacht. Maar ook niet-aangesloten ketens in dit onderzoek zeggen toe dat als de meting niet goed blijkt of er iets anders mis is met de bril, de klant een nieuwe bril mag uitzoeken of geld terugkrijgt. Dus blijf niet lopen met een bril die niet lekker kijkt of die hoofdpijn geeft, maar ga terug naar de winkel. <<

@ OP ONZE SITE

Klachten over een nieuwe bril?
Lees op consumentenbond.nl/nieuwebril welke mogelijkheden er zijn om de klacht op te lossen



PAKKETJE KWIJT

stekeligheden

FOUT OP FOUT

Een tweedehands boek, gekocht bij een handelaar via Bol.com, arriveert beschadigd bij Wim de Jong uit Krimpen aan den IJssel. Hij weigert het aan te nemen en neemt contact op met de verkoper. Zij belooft het in orde te maken met Bol.com, want het bedrag is wel afgeschreven van de creditcard van De Jong. Maar er gebeurt niets. Bol.com belooft het uit te zoeken en hem terug te bellen, maar De Jong krijgt geen reactie meer, ook niet op zijn officiële klacht. 'Het gaat maar om €18', schrijft hij Stekeligheden. 'Maar totaal niet reageren is onbeschoft.' Dat erkent Bol.com direct als wij contact opnemen. 'Meerdere fouten en miscommunicatie...' Binnen een paar dagen heeft De Jong zijn geld terug.

TE LANG GELEDEN?

Lisette van de Weg uit Apeldoorn bestelt rolgordijnen bij 247 Raamdecoratie. Ze telt de dozen, waarvan er twee aan elkaar geplakt zijn, en legt ze weg tot na de verbouwing. Drie maanden later merkt ze dat in één van de vastgeplakte dozen geen gordijn zit. Ze mailt de webshop, maar die geeft niet thuis. Ze had direct de dozen moeten controleren. Stekeligheden doet een poging: het kan toch niet de bedoeling zijn dat je betaalt voor iets dat niet wordt geleverd? Maar 247 Raamdecoratie buigt niet: 'Wij begrijpen de frustratie, maar dit is te lang geleden.' Bah!

TIJDELIJKE OVERMAGT

Ellen van Dodeweerd uit Veenendaal bestelt bij Wehkamp een dartbord met pijlen. De bestelling zal vrijdag worden bezorgd. Helaas, door 'tijdelijke overmacht' komt bezorger DHL niet. Zaterdag is er weer 'tijdelijke overmacht'. Wehkamp belooft een nieuw pakket te sturen, dat dinsdag aan zal komen. Maar er komt niets. Wehkamp stuurt een kortingsbon van €10 en belooft DHL op het matje te roepen. Dan kan DHL de pakketten opeens niet meer traceren. Voor de derde keer verstuurt Wehkamp de bestelling. Eerst ontbreekt het dartbord nog - een foutje - maar een dag later kan Dodeweerds zoon eindelijk pijltjes gooien.

GEEN ZUIVERE KOFFIE

Als Leo van Noort uit Leiden online cups bestelt bij Nespresso, wordt er in plaats van één afschrijving van €43 ook €61 afgeschreven. Van Noort mailt de klantenservice. Nespresso reageert vrolijk: 'Eén van onze koffiespecialisten zal dit spoedig in behandeling nemen'. Misschien is een boekhouder beter, want Van Noort ontvangt niets. Van Noort mailt en belt en ontvangt een pak amandelkoekjes die 'uw koffie-ervaring naar een hoger niveau zullen tillen'. Help, Stekeligheden! Volgens de persvoorlichter is het geld terugbetaald, maar aan de verkeerde persoon. Na vier maanden onduidelijkheid krijgt Van Noort zijn €61 terug. Pfoeh.

MOEILIK, DIE KLEUREN

Na lang dubben koopt de familie Scheffer uit Voor-schoten de ideale bank, in twee tinten blauw. Maar er wordt een groene geleverd. De communicatie met Zitmaxx in Ter Aar verloopt stroef. En als tien weken later de bank wordt vervangen, is hij wederom groen; nu in een andere tint. Zitmaxx reageert niet op de klachten. Ten einde raad mailt Merijn Scheffer Stekeligheden. Na onze reactie

komt Zitmaxx met excuses en een korting van €139. Vóór bezorgpoging drie vraagt Scheffer eerst om een foto. Deze keer is de bank weliswaar blauw, maar de kussens zijn te donker. 'Willen ze misschien in ruil voor een extra korting de bank toch houden?', vraagt Zitmaxx. Omdat ze niet weer drie maanden willen wachten en wel kunnen leven met deze kleur, gaan de Scheffers akkoord.

DOMPER



EEN STEKELIGE ERVARING MELDEN?
Mail naar stekeligheden@consumentenbond.nl