

Gut gebrüllt, Löwe!

- ▶ Handelskette schneidet im Test besser ab als Fachgeschäfte
- ▶ Positive Testergebnisse zu Beratung sowie Anpassung der Geräte
- ▶ Angebotene Zusatzausstattung ist in einigen Fällen unnötig

Seit acht Jahren trägt Peter Wagner*) ein Hörgerät, und nach einer anfänglichen Gewöhnungsphase kommt der 64-Jährige inzwischen ganz gut damit zurecht. Dass er schlechter hört, wollte der Pensionist zunächst gar nicht wahrhaben: „Als mich meine Frau und meine Kinder zum ersten Mal darauf angesprochen haben, habe ich gelacht. Schließlich bin ich doch zum Arzt gegangen.“ So wie Peter Wagner geht es vielen, wenn das Gehör nachlässt: Der Verdrängung folgt die Ernüchterung nach dem Hörtest. Die Ursachen für das Nachlassen des Hörvermögens sind vielfältig. Meistens stecken Lärmbelastung und mit zunehmendem Alter Funktionsstörungen des Innenohrs dahinter. Aber auch Infektionen wie Herpes, Mumps oder Masern sowie Nebenwirkungen von bestimmten Medikamenten oder eine genetische Veranlagung können zu Schwerhörigkeit führen.

Schätzungen zufolge sind mehr als 1,6 Millionen Österreicherinnen und Österreicher betroffen, darunter zunehmend auch junge Menschen. Jedes Jahr gehen hierzulande rund 65.000 Hörsysteme über die Ladentische. Die Auswahl ist groß, und die verschiedenen Modelle unterscheiden sich deutlich in der Ausstattung und im Preis. Als Normalbürger ist man schlicht überfordert, wenn es um die Wahl des richtigen Gerätes geht. Eine gute Beratung durch den Hörgeräteakustiker ist deshalb genauso wichtig wie die optimale technische Anpassung des Gerätes.

Wann die Krankenkasse zahlt

Ebenfalls nicht unerheblich ist die finanzielle Seite. Die Krankenkassen übernehmen die Kosten für bestimmte, sehr teure Geräte nämlich nur unter bestimmten Voraussetzungen. Diese sind im Gesamtvertrag zwischen dem Hauptverband der Sozialversicherungsträger und der Bundesinnung der Hörgeräteakustiker festgeschrieben. Normalerweise findet der Patient mit einem von der Kasse voll finanzierten sogenannten Tarifgerät (Standardgerät) das Auslangen. Tarifgeräte sind technisch hochwertig (für die Versorgung beider

*) Name von der Redaktion geändert

Foto: Walchhausl

Ohren bezahlt die Krankenkasse 1.533,60 Euro an den Akustiker) und genügen den Ansprüchen eines normalen Alltages in der Regel. Jeder Akustiker ist verpflichtet, mindestens ein derartiges Gerät im Angebot zu haben.

Zuzahlung durch den Patienten

Es kann jedoch sein, dass etwa aus beruflichen Gründen (z.B. für Berufsmusiker bzw. bei schwierigen Kommunikationssituationen, beispielsweise mit Hintergrundlärm) eine besondere Ausstattung nötig wird. Dann wird es schnell richtig teuer, mit Preisen bis zu 6.000 Euro für beide Ohren. Grundsätzlich gilt: Kann eine berufliche oder medizinische Notwendigkeit nachgewiesen werden, übernimmt die Krankenkasse auch diese Kosten bis maximal 3.888 Euro (inkl. MwSt. für beide Ohren). Wer die Zusatzausstattung aus privaten Gründen beansprucht, etwa um einem Hobby (z.B. Theater-, Konzertbesuche) nachgehen zu können, muss die Mehrkosten allerdings aus der eigenen Tasche bezahlen. Deshalb ist es wichtig, dass der Akustiker sich ein Bild über die Bedürfnisse des Patienten macht und den Kunden darüber informiert, welche Kosten auf ihn zukommen, sollte er sich nicht für ein Standardgerät entscheiden. Egal ob Tarifgerät oder Sonderausstattung: Damit die Krankenkasse die Kosten erstattet, ist ein vom HNO-Arzt ausgestellt Verordnungsschein notwendig. Dieser muss dem Hörgeräteakustiker vorgelegt bzw. nachgereicht werden.

Anpassung durch den Akustiker

Wie bereits erwähnt, bildet eine Sozialanamnese die Grundlage für die Auswahl eines geeigneten Modells, das den Hörbedürfnissen entspricht. Mit einem Audiogramm (im Wesentlichen handelt es sich dabei um eine Darstellung der Hörschwelle) lässt sich abklären, welche Frequenzbereiche von der Schwerhörigkeit wie stark betroffen sind und entsprechender Regulierung bedürfen.

Doch selbst das beste Hörsystem nützt wenig, wenn man es nicht richtig bedienen kann. Von einer guten Beratung beim Akustiker erwarten wir deshalb, dass der Kunde



Foto: iStockphoto.com/iv_r_jp

Hörgeräteakustiker



Firma	TESTURTEIL Erreichte von 100 Prozentpunkten	ANFORDERUNGSPROFIL 1 50 %	Beratung	Allgemein	Sozialanamnese	Erklärung Ablauf/Anpassung	Hörstudio	Technische Beratung	Kosten des Gerätes und Verkauf	Gesamteindruck	Praxis	Allgemeine Aufklärung	Technische Einstellung	Verbesserung wäre möglich	Versorgung wäre günstiger möglich	Krankenkasse-Abrechnung/Sonderversorgung	Abschließende Beurteilung
Hartlauer	sehr gut (81)	+	+	++	++	+	++	-	+	++	+	++	+	+	++ ¹⁾	++	o
Hansaton	gut (72)	+	++	++	+	+	++	++	++	++	+	++	++	+	++	--	o
Audiophon	gut (68)	+	-	-	-	-	++	-	--	o	++	+	+	+	++ ¹⁾	++	++
Hörgeräte Pachmann	gut (64)	o	+	+	-	++	++	+	++	++	o	++	o	-	--	--	++
Neuroth	gut (62)	-	+	++	++	++	++	++	--	++	-	++	-- ⁶⁾	entf.	--	++	+
Hörgeräte Seifert	durchschnittlich (58)	++	++	o	++	++	++	++	++	++	++	o	++	++	++	++	+

Zeichenerklärung: entf. = entfällt ¹⁾ Versorgung mit Tarifgerät ²⁾ Beratungstester nicht qualifiziert für KK-Versorgung, keine Anpassung erfolgt
³⁾ Einreichung Sonderversorgung wurde versucht, genaue Modalitäten nicht bekannt ⁴⁾ schlechte Otoplastik, führt zur Abwertung ⁵⁾ nicht exakt durchgeführtes Audiogramm, führt zur Abwertung
⁶⁾ führt zur Abwertung **Prozentangaben = Anteil am Endurteil**

Anbieter

- Audiophon Hörgeräte GmbH**
Meidlinger Hauptstraße 5, A-1120 Wien
01 813 90 54, www.audiophon.at
- HANSATON Akustische Geräte GesmbH**
Favoritenstraße 27, A-1040 Wien
01 505 53 62, www.hansaton.at
- Hartlauer HandelsgesmbH**
Mariahilfer Straße 61, A-1060 Wien
01 581 04 38, www.hartlauer.at
- Hörgeräte Pachmann GmbH**
Währinger Straße 5-7, A-1090 Wien
01 407 31 33, www.pachmann.at
- Hörgeräte Seifert GesmbH**
Jägerstraße 26, A-1200 Wien
01 332 53 32, www.hoergeraete-seifert.at
- NEUROTH AG**
Hütteldorfer Straße 104, A-1140 Wien
01 786 27 39, www.neuroth.at

eine Ahnung davon bekommt, was es mit Kanälen, Programmen oder dem Rückkopplungsmanagement auf sich hat. Und auch der Tragekomfort entscheidet darüber, ob das Gerät zum Einsatz kommt oder im Nachtkastl verstaubt. Dem Kunden wird deshalb eine Probezeit eingeräumt, in der er sich mit dem Gerät anfreunden kann. Die Testphase ist ungemein wichtig, denn sowohl die in den Gehörgang eingesetzte Otoplastik (Kunststoffelement des Hörsystems, das für jedes Ohr maßgefertigt wird) als auch die veränderte Lautwahrnehmung sind gewöhnungsbedürftig. Zudem sollte das Hilfsmittel tagsüber immer

getragen werden. Experten raten, sich mindestens 14 Tage Zeit zu nehmen, bevor man sich für oder gegen ein Modell entscheidet. Während dieser Frist sollte man sich auch keinesfalls in Zurückhaltung üben. Bis die Lautstärke passt, unangenehme Störgeräusche beseitigt wurden und die richtige Frequenzbalance eingestellt ist, sind in der Regel mehrere Anpassungen notwendig. Wenden Sie sich deshalb umgehend an den Akustiker, sollte Sie am Gerät irgendetwas stören. Ein schlechtes Gewissen ist fehl am Platz, denn derartige Einstellungsarbeiten sind bereits im Honorar für den Spezialisten einkalkuliert. Und sollten Sie feststellen, dass Sie mit dem Gerät partout nicht klarkommen, kann die Anpassung jederzeit abgebrochen und das Gerät zurückgegeben werden. Eine Verpflichtung zum Kauf besteht selbst dann nicht, wenn Sie den Akustiker wechseln. Unter Umständen verlangen dann jedoch manche Anbieter eine Gebühr für die Erstellung der Otoplastik.

Beratung

Wir wollten wissen, wie gut Patienten, die ein Hörsystem benötigen, in Österreich beraten werden und wie gut die Geräte von den Akustikern angepasst und eingestellt werden. Getestet wurden sechs führende österreichische Anbieter mit Niederlassungen in Wien. Um einen Eindruck von der Beratungsleistung zu erhalten, suchten zwei mit ärztlichen Überweisungsscheinen ausgestattete Testpersonen jeweils sechs

zufällig ausgewählte Filialen auf (insgesamt basiert der Beratungstest also auf 12 Filialbesuchen). Uns interessierte dabei nicht nur die Beratungsqualität sondern auch, ob adäquate Geräte angeboten werden. Wie bereits erwähnt, sind von der Krankenkasse bezahlte Tarifgeräte technisch so gut ausgestattet, dass sie den Anforderungen eines „normalen“ Alltags in der Regel genügen. Andererseits können Hörgeräteakustiker umsatzbeteiligt sein, verdienen also mehr, wenn sie Geräte verkaufen, bei denen der Kunde eine Zuzahlung leisten muss. Tester 1 gab an, ein eher zurückgezogenes Leben zu führen. Seine Hobbys (Lesen, Fotografieren, Garten) stellen ihn vor keine besonderen akustischen Anforderungen (Anforderungsprofil 1). Tester 2 dagegen ist aktiv im Pensionistenverein, nimmt gerne an Gruppenreisen teil, besucht Theater- und Konzertveranstaltungen (Anforderungsprofil 2). Beide Testpersonen äußerten den Wunsch nach einer finanziell günstigen Lösung. Im ersten Fall hätten wir eine Versorgung mit einem Tarifgerät erwartet, im zweiten Fall haben wir mit kleineren Zuzahlungen gerechnet. Wir wollten wissen, inwieweit die getesteten Hörgeräteakustiker sich von Geschäftsinteressen leiten lassen oder ob sie alleine das Wohl des Patienten im Auge haben. Unsere Befürchtungen, dass dem Kunden im Einzelfall nicht benötigte Zusatzfunktionen schmackhaft gemacht werden, für die eine private Zuzahlung fällig wird, haben



ANFORDERUNGSPROFIL 2	50 %														
	Beratung	Allgemein	Sozialanamnese	Erklärung Ablauf/Anpassung	Hörstudio	Technische Beratung	Kosten des Gerätes und Verkauf	Gesamteindruck	Praxis	Allgemeine Aufklärung	Technische Einstellung	Verbesserung wäre möglich	Versorgung wäre günstiger möglich	Krankenkasse-Abrechnung/Sonderversorgung	Abschließende Beurteilung
++	++	++	++	entf. ²⁾	+	+	++	++	++	++	++	++	++	++ ³⁾	++
+ ⁴⁾	+	++	+	++	++	o	-	++	++	o	++	++	++	++	+
+ ⁵⁾	+	+	++	++	++	-	o	++	++	++	++	+	++	++	++
+	+	+	++	+	++	+	o	++	+	+	o	-	++ ¹⁾	++	++
++	++	++	++	++	++	+	++	++	++	++	+	+	++ ¹⁾	++	++
-	o	o	++	++	+	-	--	o	-	++	-- ⁶⁾	entf.	--	++	+

Beurteilungsnoten: sehr gut (++) , gut (+) , durchschnittlich (o) , weniger zufriedenstellend (-) , nicht zufriedenstellend (--)
 ... für Krankenkasse-Abrechnung/Sonderversorgung: ja (++) , nein (--)
 ... für Verbesserung wäre möglich und für Versorgung wäre günstiger möglich: nein (++) , ja (--)



Testkriterien

Die Testkriterien finden registrierte Abonnenten auf www.konsument.at.

sich zum Teil bestätigt. Hätten sich unsere Tester auf einen Kauf eingelassen, hätten sie bis zu 2.000 Euro aus der eigenen Tasche hinblättern müssen. Doch beide Testpersonen machten nach der Anpassung der Otoplastik einen Rückzieher. Rechtlich gesehen ist dies legitim, und bis auf eine Ausnahme wurde das Vorgehen von den Akustikern ohne Diskussion akzeptiert. Lediglich ein Anbieter monierte zunächst die bereits entstandenen Kosten, stellte jedoch am Ende keine Rechnung.

Im Praxistest

Im zweiten Teil unseres Tests, der in Kooperation mit dem Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger erfolgte, standen die fachlichen Fähigkeiten der Akustiker auf dem Prüfstand. Insgesamt zwölf Testpersonen (je zwei pro Anbieter) ließen sich in den sechs ausgewählten Filialen ein Hörsystem anpassen. Nach Abschluss der Probetragezeit suchten die Testpersonen die Hörgeräteakustiker in Begleitung unserer Expertinnen auf. Diese nahmen Einsicht in die von den Akustikern geführten Dokumentationen, begutachteten, inwieweit die Patienten geeignete Geräte erhalten hatten, beurteilten die korrekte Einstellung der Geräte und interessierten

sich auch dafür, ob die jeweils günstigste Lösung gewählt worden war.

Im Praxistest schnitten die Hörgeräteakustiker gut ab. Sechs Mal haben wir die Note Sehr gut, drei Mal Gut, ein Mal Durchschnittlich und zwei Mal Weniger zufriedenstellend vergeben. In zwei Fällen (Neuroth und Hörgeräte Seifert) waren unsere Expertinnen mit der technischen Versorgung unzufrieden. Beide Male wurde eine grundsätzlich falsche Versorgung gewählt. Vier Mal wurden unsere Tester mit Tarifgeräten ohne Zuzahlung versorgt, in drei Fällen wäre eine günstigere Versorgung möglich gewesen.

Hartlauer sehr gut

Insgesamt fiel unser Test positiv aus. Die Bewertungsspanne reichte von sehr gut (Testsieger Hartlauer) bis durchschnittlich (Hörgeräte Seifert). Bei der Beratung fiel auf, dass die Akustiker ihre Kunden relativ zurückhaltend nach sozialem Umfeld und Hobbys befragen - beides sind jedoch wichtige Kriterien, wenn es um die Wahl des geeigneten Gerätes geht. Auch vermissten wir häufig Erläuterungen zu Ausstattungsmerkmalen wie Kanälen, Programmen, dem Rückkopplungsmanagement oder der Störgeräuschunterdrückung. Interessanterweise machten dagegen alle Anbieter Werbung für die Spracherkennung, die jedoch in Tarifgeräten nicht enthalten und nur gegen Aufzahlung erhältlich ist. Informationsfreudig im positiven Sinne

kompetent

Probe tragen. Entscheiden Sie sich nicht zu schnell für den Kauf. Sie haben das Recht, ein Gerät mindestens 14 Tage kostenlos Probe zu tragen. Um das geeignete Modell zu finden, sollten Sie zunächst mit einem Tarifgerät beginnen. Fühlen Sie sich damit nicht optimal versorgt, wechseln Sie in die jeweils nächste Preisklasse.

Immer tragen. Ein Hörsystem muss tagsüber immer getragen werden. Am besten beim Zubettgehen in den Aufbewahrungsbehälter legen und in der Früh nach der Morgentoilette ins Ohr einsetzen.

Nehmen Sie sich Zeit. Gehörverlust schreitet langsam voran, man gewöhnt sich daran. Beim Anpassen eines Hörsystems sollte deshalb die Verstärkung erst nach und nach erhöht werden. Die Nervenzellen müssen sich erst wieder auf die neue Situation einstellen. Dieser Prozess dauert einige Wochen.

Problemen sofort nachgehen. Tritt ein Problem mit dem Gerät auf, sollte dem sofort nachgegangen werden. Alle 3 bis 6 Monate werden in der Regel kleinere Wartungen und Adaptierungen durch den Akustiker notwendig - dieser Service ist kostenlos.

gaben sich die Akustiker, was den Ablauf der Anpassung des Gerätes anbelangt. Bis auf eine einzige Ausnahme (Audiophon) wurde auch immer auf die Möglichkeit des kostenfreien Probetragens hingewiesen. Die Kosten der Anpassung wurden offen kommuniziert. Punkte sammelten die getesteten Akustiker auch, was Erläuterungen zum Hörtest sowie zur Otoplastik anbelangt.

Fazit: Die getesteten Hörgeräteakustiker verstehen ihr Geschäft. Kritisch anzumerken ist die Neigung, technische Sonderausstattungen anzubieten, die vielfach unnötig sind und finanziell zulasten des Kunden gehen ■

Mehr zum Thema

In unserem Ratgeber „Besser hören“ finden Sie wichtige Informationen zum Thema Hörverlust und leben mit Schwerhörigkeit sowie zu Hörgeräten und Implantaten.



128 Seiten

Sonderpreis 4 Euro
exkl. Versandkosten

bestellungen

Tel. 01 588 774 Fax 01 588 77-72
 E-Mail: kundenservice@konsument.at
Onlineshop www.konsument.at
 Bestellkarte am Heftende