

Audiciens

# Zo hoort het niet!

Als je een hoortoestel nodig hebt, sta je voor een lastige taak. Commerciële belangen en te weinig informatie zorgen ervoor dat het bijna onmogelijk is om een goede keuze te maken. Dit moet anders.

● Ongeveer 1 miljoen Nederlanders leven met slechthorendheid, blijkt uit cijfers van het Zorginstituut Nederland. En door vergrijzing zal dat aantal toenemen tot 1,7 miljoen in 2030. Maar er zijn grote problemen in de hoorzorg. Op dit moment krijgen slechthorenden niet de zorg die zij nodig hebben om goed mee te komen in de maatschappij, concludeert het Zorginstituut na uitgebreid onderzoek. Eén van de knelpunten is een gebrek aan transparantie. Wij vinden dat consumenten te weinig informatie krijgen om een goede keuze voor een hoortoestel en audiciens te kunnen maken.

Dit blijkt ook uit onze enquête onder ruim 2800 panelleden die in de afgelopen twee jaar een hoortoestel hebben gekocht. 'Je komt in een schimmige en onduidelijke wereld terecht', is een van de vele reacties. We bezochten ook zelf in het geheim een aantal audiciens en ondervonden hoe ingewikkeld en ondoorzichtig het hele koopproces is.

### Hoeveel gehoorverlies?

Je kunt voor een hoortoestel bij een van de vijf grote ketens en ruim 300 kleinere en zelfstandige audiciens terecht.

Ruim twee derde van ons panel kocht het hoortoestel bij één van de grote ketens: Beter Horen (22%), Specsavers (21%), Schoonenberg (18%), Van Boxtel (5%) en Hans Anders (5%).

Alle audiciens moeten volgens het Hoorprotocol werken. Met een aantal tests bepalen ze of en hoeveel gehoorverlies je hebt. En met behulp van een vragenlijst bekijken ze in welke situaties je zelf vindt

35 decibel gehoorverlies hebt. De overige 25% betaal je in principe zelf.

### Mystery-bezoeken

Ondanks het protocol zien we tijdens onze mystery-bezoeken dat audiciens heel verschillend te werk gaan. De ene audicien neemt alle tijd voor de metingen, terwijl de andere een snel testje in een openbare ruimte doet. Niet iedere audi-

## De audiciens doen nogal geheimzinnig over hun assortiment

dat je niet goed kunt horen. Een rekenmodule bepaalt aan de hand van de antwoorden in welke categorie je wordt ingedeeld. Hoortoestellen zijn er namelijk in 5 klassen: van eenvoudig (categorie 1) tot geavanceerd (categorie 5). Voor deze hoortoestellen krijg je 75% vergoed vanuit de basisverzekering, mits je minimaal

cien vraagt goed door over de gehoorklachten. De resultaten van de tests bespreken ze lang niet altijd uitgebreid. En zelfs de uitkomsten verschillen flink: volgens de ene audicien heeft onze proefpersoon te weinig gehoorverlies om een hoortoestel vergoed te krijgen, terwijl hij bij andere audiciens juist ruim

boven de grens van 35 decibel uitkomt. We kunnen onze oren niet geloven als een van de audiciens onze proefpersoon adviseert om de vragenlijst zo slecht mogelijk in te vullen. Zo zou hij in een hogere categorie vallen. Bij een andere audicien komt onze proefpersoon volgens de vragenlijst uit op categorie 2, maar de audicien biedt direct aan om dit aan te passen naar categorie 4. 'Want categorie 2 verkopen we nauwelijks meer.' Uiteindelijk raadt ze hem zelfs aan om een toestel uit categorie 5 te proberen. Een audicien mag in bepaalde gevallen van de berekende categorie-indeling afwijken, maar hij mag maximaal één categorie hoger gaan. Bij een grotere afwijking naar boven is het oordeel van een audioloog nodig en toestemming van de zorgverzekeraar.

### In de database

Uit onze enquête blijkt dat hoortoestellen uit categorie 1 en 2 inderdaad bijna niet meer worden verkocht (beide 4% van alle verkochte toestellen). Het populairst zijn toestellen uit categorie 4 (24%) en 5 (31%). Wat is er aan de hand? Hoortoestellen uit de hogere categorieën leveren audiciens meer op. En sommige audiciens vinden de toestellen uit de laagste categorieën niet goed genoeg, blijkt uit onze mystery-bezoeken. 'We gebruiken bijna nooit zo'n lage categorie. De prestaties van de hoortoestellen zijn beter vanaf categorie 3.' Dat heeft een andere oorzaak. Alle hoortoestellen die je vergoed krijgt, staan in de hoortoestellendatabase. Fabrikanten bepalen zelf of en voor welke categorie ze hoortoestellen aan de database willen toevoegen. Zorgverzekeraars en audicienbedrijven maken afspraken over de hoogte van de eigen bijdrage per categorie. Maar deze database is verouderd. Veel van de opgenomen hoortoestellen zijn al lang niet meer leverbaar. En de criteria voor het opnemen en indelen van hoortoestellen zijn sinds 2013 niet meer geüpdatet. Dit heeft gevolgen voor het beschikbare aanbod in de database. Bovendien hebben zorgverzekeraars, audiciens en fabrikanten er belang bij dat de database niet wordt vernieuwd. Want zo kunnen de ►



### Mijn ervaring

## ‘Ook de kosten bleven onduidelijk’

**Arie van der Well is niet te spreken over hoe de aankoop van zijn hoortoestel is verlopen. Van goede voorlichting was volgens hem geen sprake. ‘Ik wilde zo veel mogelijk compensatie voor mijn gehoorverlies, maar het gesprek ging vooral over de onzinnige vragenlijst die voor de zorgverzekeraar ingevuld moest worden.’ Van een vriend had hij het advies gekregen om te vragen naar de hoogste categorie. Aan de hand van de vragenlijst werd hij ingedeeld in categorie 4. ‘Mij werd verteld dat categorie 4 de hoogste was zonder eigen bijbetaling.**

**Een toestel uit categorie 5 zou ik volgens de audicien volledig zelf moeten betalen. Op basis van de gehoortest en de vragenlijst kwam de audicien met één product. Er werd niet eens over andere merken en modellen gesproken. En de kosten bleven ook onduidelijk. Ik heb aangegeven dat ik op basis van de reclame uitging van €0 bijbetaling. Ik vroeg ook steeds of het zonder eigen bijdrage was. Hij suggereerde van wel. Ik was dus onaangenaam verrast toen de verzekeraar toch ineens een “eigen risico” van €350 incasseerde.’**

audiciens de nieuwste en duurste hoortoestellen als buitencategorie verkopen en heb je bij de zorgverzekering dus vaak geen recht op vergoeding.

### Dure buitencategorie

In de buitencategorie – soms categorie 6 genoemd – zitten de nieuwste hoortoestellen met de meest geavanceerde techniek. Een van de audiciens omschrijft ze tijdens ons bezoek als ‘toestellen zoals de fabrikant ze bedoeld heeft’. De prijzen liggen veel hoger dan die van toestellen die wel vergoed worden en kunnen oplopen tot €5000. Maar zorgverzekeraars vergoeden hier meestal niets van. Audiciens besteden op hun websites relatief veel aandacht aan hun ‘topsegment’. Dat heeft het Zorginstituut ook al gecon-

stateerd: ‘De toestellen in de vrije markt worden positief gepresenteerd, terwijl de verzekerde toestellen omschreven worden als eenvoudig.’ Consumenten zijn gevoelig voor dit soort verkooppraat en kopen een product dat veel duurder is en niet vergoed wordt. Zo vertelt een panellid: ‘De audicien wees me direct op een buitencategorie-hoortoestel. Er was een duidelijke dwang om te kiezen voor deze absurd dure hoortoestellen. Een alternatieve keuze werd niet geboden.’ Maar liefst 23% van de panelleden kocht een hoortoestel in de buitencategorie. Overigens zien we wel flinke verschillen tussen de aanbieders. Bij Hans Anders en Specsavers kocht maar 2% zo’n hoortoestel, bij de zelfstandige audiciens (39%), Schoonenberg (26%) en Beter Horen (21%) lag dit percentage veel hoger.

### Weinig keuze

Wil je geen ongehoord duur hoortoestel of kun je dat niet betalen, dan ben je gebonden aan de hoortoestellen die in de database staan. Alleen bieden niet alle audiciens al deze hoortoestellen aan. Sterker nog, een groot deel – met name de ketens – biedt maar één of enkele merken aan. Zo maakt Beter Horen deel uit van fabrikant Amplifon en die heeft vooral dit merk hoortoestellen in het assortiment. Het levert audiciens ook inkoopvoordeel op als ze met een beperkt aantal merken werken. Maar liefst 73% van de panelleden vond dat ze weinig tot geen keuze hadden in soorten en merken binnen de toegewezen categorie. Dit verschilt overigens wel per aanbieder. Bij zelfstandige audiciens ervaren de panelleden meer keuze. Welke hoortoestellen audiciens aanbieden, is afhankelijk van de afspraken die zij hierover met de zorgverzekeraars hebben gemaakt. Het verschilt dus per audicien uit welke merken je kunt kiezen en of je überhaupt keuze hebt. Als er weinig te kiezen is, kom je sneller uit op een duur hoortoestel in de buitencategorie. Zonde, want misschien heeft een andere audicien wél een geschikt toestel in zijn assortiment. Of je zit opgescheept met een hoortoestel waar je niet tevreden over bent.

Je wilt dus vooraf weten welke merken en modellen de audiciens verkopen en wat de verschillen zijn. Maar de audiciens doen nogal geheimzinnig over hun assortiment. En ze vertellen vaak niet eens dat er nog veel meer merken bestaan die ook vergoed worden. In de enquête zien we dat in slechts 18% van de bezoeken de audiciens lieten weten dat er meer merken voor een categorie bestaan, maar dat zij die niet aanbieden. Audicienketens hebben ook vaak huismerken in het assortiment. Daarbij

41%

van de panelleden koos voor een audicien in de buurt

weet je niet welke fabrikant erachter schuilgaat en dus niet wat je koopt.

### Prijzen ontbreken

Om een weloverwogen keuze te kunnen maken, heb je niet alleen informatie nodig over typen, merken en functies, maar ook over prijzen. Alleen zo kun je de winkels en hoortoestellen goed vergelijken. Maar dat is niet wat audiciens willen, ze zijn bang dat ze daarmee klanten verliezen. Het voortraject met alle metingen kost audiciens veel tijd en ze verdienen er nog niets aan. Pas als de consument een hoortoestel heeft gekozen, volgt een betaling door de zorgverzekeraar. Dus ze gaan het je niet makkelijker maken om bij andere audiciens te shoppen. En dat werkt: de meeste panelleden kochten het hoortoestel bij de eerste winkel die ze bezochten. Slechts 26% ging naar meer dan één audicien.

Panelleden storen zich flink aan de geheimzinnigheid over prijzen: ‘Ik ben diverse audiciens langsgegaan om te informe-

## Goed voorbereid

- **Maak ruim van tevoren een afspraak voor een audicienbezoek, want het kan even duren voor je aan de beurt bent.**
- **Vraag vooraf bij je zorgverzekering wat er precies vergoed wordt en met welke audiciens de verzekeraar een contract heeft.**
- **Vraag aan de audicien uit hoeveel merken en modellen hoortoestellen je kunt kiezen en wat de prijzen zijn. Geeft hij die informatie niet, ga dan naar een ander. Zo geef je in elk geval een signaal af.**
- **Laat je niets opdringen. Zolang je niet akkoord bent gegaan met de aankoop van een hoortoestel, hoef je niet te betalen.**
- **Het kost tijd en energie, maar bezoek zo mogelijk meerdere audiciens.**
- **Je hebt recht op twee maanden proeftijd. Maak hier gebruik van om zo (gratis) toestellen te vergelijken.**

ren naar de kosten. Geen enkele wilde een prijs geven.' En: 'Audiciens zijn niet transparant over de prijzen van hoortoestellen, zeker niet op hun websites'.

Het klopt dat de prijsinformatie ontbreekt op de websites van de meeste aanbieders. Soms is er wel een tool waarmee je een overzicht krijgt van de eigen bijdrage per categorie. Maar je hebt dan nog geen idee van het type of merk hoortoestel. Ook wij vroegen de audiciens om de prijzen van hun hoortoestellen met ons te delen, maar zonder resultaat. Met als argument dat het concurrentiegevoelige informatie is, verwezen ze ons naar de zorgverzekeraars. Geen goed excuus vinden wij: audiciens kunnen prima openheid van zaken geven over hun assortiment en de bijbehorende prijzen. Overigens vermelden de zorgverzekeraars op hun websites ook geen prijzen. En ook zij staan niet te springen om die te geven, merken onze panelleden.

### Vergoedingen

De manier waarop de vergoedingen van hoortoestellen zijn geregeld, is erg onduidelijk. Voor hoortoestellen uit categorie 1 tot en met 5 geldt (voor volwassenen) een eigen bijdrage van 25%. Maar hoeveel je precies moet betalen, verschilt per zorgverzekeraar en is soms ook afhankelijk van de categorie waarin het hoortoestel valt. Bij sommige verzekeraars kun je voor de eigen bijdrage een vergoeding krijgen uit de aanvullende verzekering. En, alsof het nog niet ingewikkeld genoeg is, je betaalt bij enkele zorgverzekeraars naast je eigen bijdrage nog een eigen risico voor het hoortoestel. Sowieso is het goed om eerst te checken of de audicien een contract heeft met je zorgverzekeraar. Ook dat is niet altijd het geval en dit heeft invloed op de hoogte van de vergoeding. Hoortoestellen uit de buitencategorie worden alleen bij een medische noodzaak (deels) vergoed. Je moet dan minstens twee hoortoestellen uit categorie 5 heb-

## 'Aan deze chaos moet zo snel mogelijk een eind komen'

**'Het is glashelder dat in de hoorzorg het belang van consumenten ondergeschikt is aan de commerciële belangen van audiciens, fabrikanten en zorgverzekeraars', zegt Olof King, directeur belangenbehartiging. 'Dat staat haaks op de zorgverzekeringswet en mag dus gewoon niet. Aan deze chaos moet zo snel mogelijk een eind komen. We verwachten dat de toezichthouder, de Nederlandse Zorgautoriteit, de zorgverzekeraars en de audiciens tot de orde roept en zo nodig hard aanpakt. Wij gaan hierover met de toezichthouder in gesprek en zullen zo nodig juridische stappen zetten.'**



ben geprobeerd en er is toestemming van de zorgverzekeraar nodig. Maar niet alle zorgverzekeraars zijn hier duidelijk over. Audiciens noemen dit ook niet uit zichzelf. In de toelichtingen lezen we dat panel-

### Meer transparantie

Er is een chaotische situatie ontstaan waarbij zorgverzekeraars, audiciens en fabrikanten elkaar de bal toespelen. De consument is hiervan de dupe. Daarom willen wij dat de toezichthouder (de Nederlandse Zorgautoriteit) orde op zaken stelt en zorgt voor de hoognodige transparantie. Het moet duidelijk worden wie welke merken en modellen aanbiedt en tegen welke prijs. De hoortoestellendatabase moet up-to-date gemaakt worden, net als de criteria voor het bepalen van de categorieën. Bovendien is de inhoud van de hoortoestellendatabase nu niet openbaar. Voor consumenten is dus niet duidelijk welke hoortoestellen in de database staan en in welke categorieën die zijn ingedeeld. Daardoor kunnen ze geen goed gefundeerde keuze maken als ze een hoortoestel kopen. De Stichting Protocol Hoorhulpmiddelen, die het Hoorprotocol inclusief de hoortoestellendatabase beheert, gaat hiermee aan de slag. Wij hopen dat het belang van de consument hierbij voorop staat. ■

## Consumenten krijgen te weinig informatie om een goede keuze te kunnen maken

leden het oneerlijk vinden dat je meestal geen vergoeding krijgt voor deze dure hoortoestellen. Zo schrijft een van hen: 'Veel mensen kunnen de buitencategorie niet betalen. Zij moeten een toestel kiezen dat minder geschikt is voor hun situatie.' Panelleden omschrijven de regeling als 'onrechtvaardig' en 'discriminerend'.

**Check online**

Wil je je ervaringen met audiciens met ons delen? Ga dan naar [consumentenbond.nl/meldpunteerlijk](https://consumentenbond.nl/meldpunteerlijk)