

NUVO onderzoekt

Wat kost een oogmeting?

In februari hield de NUVO een enquête onder leden en niet-leden met als onderwerp 'betalen voor een oogmeting'. Een hot item, zo blijkt. Bijna 340 respondenten vulden de enquête in! In Oculus behandelen we de belangrijkste resultaten, maar ook de regels. Daarbij rekening houdend met de nieuwe wet AVG. Want mág je er als opticiens eigenlijk wel voor kiezen om oogmeetgegevens niet mee te geven aan de klant?

Door: Myrthe Blazís

Betalen

Allereerst de belangrijkste vraag:

Moet de klant bij jou betalen voor een oogmeting?



Een opvallende uitkomst. Het is ongeveer 50/50 verdeeld in de optiekbranche. De helft rekent niets voor een oogmeting, de andere helft wel. De meningen zijn verdeeld, zo blijkt ook uit de reacties. De een vindt het niet meer dan logisch. "Als een oogmeting gratis is, is deze ook niks waard" zegt een opticien. Een andere opticien vindt het "logisch dat ik betaald word voor het werk dat ik doe". Veel ondernemers hebben hier ook goede ervaringen mee. Zo zegt een van de respondenten: "Klanten vragen altijd hoeveel het kost en zijn niet verbaasd over een prijs." Maar anderen twifelen hier toch aan: "Het blijft lastig geld te vragen voor een oogmeting maar uiteindelijk moeten we dat wel doen" en "Wij zijn bezig om een constructie te vinden om toch op een klantvriendelijke manier een oogmeting te laten betalen". Er zijn ook ondernemers die 25 mei (de datum dat de nieuwe wet AVG ingaat) gebruiken als ingangsdatum vanaf wanneer zij starten met het in rekening brengen van de oogmeting.

Kosten

Ondernemers die wel al de oogmeting in rekening brengen, vragen daar gemiddeld 30,9 euro voor. De bedragen gaan vanaf 10 euro tot 50 euro. Voor

uitgebreide (optometrische) oogonderzoeken wordt uiteraard meer in rekening gebracht, maar dat is in dit onderzoek niet onderzocht.

Geef je van te voren aan wat een oogmeting kost?



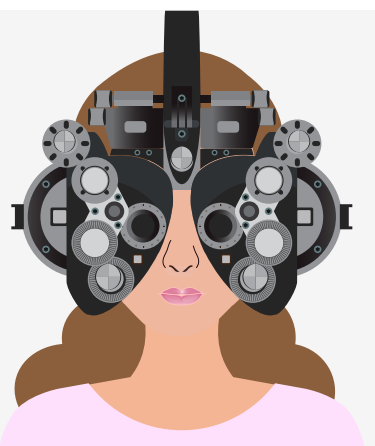
De meeste optiekbedrijven informeren de klant dus vooraf over de kosten. Uit de antwoorden blijkt dat de meeste dit mondeling doen, of al tijdens het maken van de afspraak. Ook hebben verschillende optiekbedrijven een prijslijst in de winkel hangen of op de website staan. Lilian Verstegen van de NUVO Ledenservice wijst erop dat "je als ondernemer verplicht bent de klant vooraf te wijzen op de kosten die bij de dienstverlening horen."

Zet je de kosten van de oogmeting op de factuur?



Een groot deel van de optiekkzaken doet dit. Ook al verreken je de kosten voor de oogmeting als de klant ook een bril koopt, dan nog kun je het op de factuur zetten. Als korting. Zo krijgt de klant wel een beeld van de dienst die geleverd is, en wordt hij erop gewezen dat deze niet gratis is. Toch zijn er ook ondernemers die er bewust voor kiezen om

THEMA Oogmeting



dit niet (meer) te doen. “Het leverde soms verwarring op, omdat klanten niet doorhadden dat het bedrag er als korting weer afgetrokken was”, aldus een van de opticiens.

Gegevens opslaan



Dit is een interessante uitkomst, zeker met het oog op de nieuwe wet AVG. Lilian van de NUVO Ledenservice legt uit: “Wil je deze gegevens opslaan, moet je toestemming vragen aan de klant. Zeker na 25 mei, als de wet AVG ingaat. Over dit onderwerp is nog wel eens verwarring. Soms denken ondernemers dat je verplicht bent om de gegevens op te slaan. Het tegendeel is waar: je mag ze pas opslaan als je toestemming hebt gekregen en de gegevens gebruikt voor het leveren van de bril of contactlenzen. Je zou er dus ook voor kunnen kiezen om de oogmeetgegevens bewust niet op te slaan. Als de klant alleen komt voor een oogmeting en een week later jouw winkel weer binnenkomt om zijn gegevens op te vragen, ben je verplicht die mee te geven. Het zijn immers persoonsgegevens van die klant. Maar als je de gegevens niet hebt opgeslagen, kun je de klant ook niks meegeven.”

Recept meegeven



Lilian: “Dit is een opvallend resultaat. Je bent als opticien namelijk verplicht om deze gegevens mee te geven, als je ze hebt opgeslagen. Het gaat hier om persoonsgegevens, die zijn eigendom van de klant. Omdat oogmeetgegevens in principe kunnen worden aangemerkt als bijzondere persoonsgegevens die betrekking hebben op de gezondheid van een specifiek persoon, gelden strengere eisen aan het verwerken hiervan. Toch geeft 18% aan dat ze de gegevens niet meegeven! Maar het meest opvallende aan dit antwoord is dat maar liefst 72% dan alsnog laat betalen voor de oogmeting. Voor het verstrekken van de geregistreerde persoonsgegevens kun je administratieve kosten vragen, maar je mag niet achteraf nog de volledige oogmeting in rekening brengen. Als je de klant van te voren niet geïnformeerd hebt dat de oogmeting geld kost, kun je dat niet achteraf alsnog doen.

“Een visite bij de huisarts is toch ook niet gratis?”



Tips

1. Communiceer vooraf wat de eventuele kosten van een oogmeting zijn.
2. Koopt de klant geen bril en betaalt hij niet voor de oogmeting? Overweeg dan om zijn gegevens niet op te slaan.
3. Oogmeetgegevens zijn persoonsgegevens en daarmee eigendom van de klant.
4. Een restrictie die je standaard meeprint op elk brilvoorschrift kan veel gedoe achteraf voorkomen. Niet alleen om elke aansprakelijkheid af te wijzen, maar het kan ook geen kwaad de klant een beetje op te voeden.
5. Geef oogmeetgegevens nooit mee aan een derde.

Als je niet wil dat de klant met de resultaten van de (onbetaalde) oogmeting de deur uit loopt, zou je er voor kunnen kiezen om de oogmeetgegevens niet op te slaan. Dus alleen opslaan als de klant ook daadwerkelijk een product aanschaft.”

Een klant heeft een tijd geleden een oogmeting bij jou gedaan en een bril gekocht. Nu komt hij het brilrecept opvragen, geef je dat mee?



Lilian: “6% laat de klant in dit geval alsnog betalen voor de oogmeting. Zoals eerder gezegd, mag dit officieel niet. Het merendeel van de opticiens geeft de gegevens dan ook gewoon mee. Wij adviseren ondernemers wel altijd om de klant erop te wijzen dat je als opticien niet verantwoordelijk bent voor het eindproduct als de klant dat ergens anders gaat kopen. Dus als een klant met de resultaten van jouw oogmeting vervolgens online een bril gaat kopen, maar die blijkt niet goed te zijn, dan kan hij daarmee niet bij jou aankloppen. Voor de zekerheid kun je een disclaimer op het document met de oogmeetgegevens afdrukken. Een voorbeeldtekst vind je op de NUVO-site. We hebben ook een voorbeeldformulier beschikbaar dat je kunt invullen om zo de gegevens mee te geven aan de klant. Ook hier staat een disclaimer op waarin je de klant waarschuwt over het feit dat de oogmeting een momentopname is en dat je niet verantwoordelijk bent voor een elders gekochte bril of contactlenzen.”

Een oogmeting kost gemiddeld € 30,90

“Klanten zijn nooit verbaasd over de prijs”

Online

Een online aanbieder vraagt namens de klant oogmeetgegevens bij jou op. Geef je die?



Los van het feit dat het de nodige irritatie kan opwekken als een concurrent bij jou de oogmeetgegevens komt opvragen, vraag je je misschien af of ze dit wel mogen doen? Lilian: “Hier krijgen we op de NUVO Ledenservice regelmatig vragen over van leden. Veel optiekzaken hebben hier mee te maken gekregen. Je bent als ondernemer niet verplicht de gegevens aan een derde mee te geven. Sterker nog: volgens de nieuwe wet AVG mag het niet eens. Je mag de gegevens alleen meegeven aan de klant zelf, of aan de ouders van de klant als het om een kind gaat. Maar aan een derde mag je deze gegevens niet meegeven. Vergelijk het maar met gegevens die bij je huisarts staan opgeslagen. Het zou heel vreemd zijn als een derde die zomaar zou opvragen bij de huisarts. Voor oogmeetgegevens die opgeslagen staan bij de opticien geldt precies hetzelfde.”

