

Test Hörgeräteakustiker in der Steiermark und in Passau



Robert Przybysz - stockadobe.com

Abteilung Marktforschung, April 2022

VKI für die Arbeiterkammer Steiermark

#FÜRDICH. AK-Hotline ☎ 05 7799-0

AK 
www.akstmk.at

April 2022

Dr. Angela Tichy/DI Christian Kornherr



INHALTSVERZEICHNIS

1	Einleitung.....	3
1.1	Allgemeines.....	3
1.1.1	Ursachen für eine Hörminderung	4
1.1.2	Schweregrade	4
1.2	Therapie bei Schwerhörigkeit.....	5
1.3	Hörgeräteversorgung	6
1.3.1	Ärztliche Verordnung.....	6
1.3.2	Anpassung durch den Akustiker.....	6
1.3.3	Bewilligung und Abrechnung durch den SV-Träger	7
1.3.4	Kostenübernahme durch die KK	8
1.3.5	Zuzahlung	9
2	Auswahl Akustiker	10
3	Testdurchführung	10
3.1	Prüfzeitraum.....	10
3.2	Testpersonen	10
3.3	Testablauf	11
4	Ergebnisse	11
4.1	Steiermark.....	12
4.2	Passau	14
5	Zusammenfassung.....	14
6	Leserempfehlungen.....	15
	Tabelle 1: Ausgewählte Akustiker.....	10

1 Einleitung

1.1 Allgemeines

Als Schwerhörigkeit (Hypakusis) bezeichnet man die Einschränkung des Hörvermögens. Die Ausprägung der Störung kann von leichter Schwerhörigkeit bis zum vollständigen Hörverlust (Gehörlosigkeit) reichen und nur vorübergehend oder dauerhaft sein und sowohl ein Ohr als auch beide Ohren betreffen.

Hören ist ein komplexer Vorgang, der vor allem die Wahrnehmung und Verarbeitung akustischer Signale über die Ohren sowie die „sprachliche Übersetzung“ der Information im Gehirn beinhaltet. Die Ursachen für eine Schwerhörigkeit sind vielfältig. Sie kann sowohl eine Alterserscheinung als auch Folge einer Erkrankung oder übermäßiger Lärmbelastung sein.

Laut Weltgesundheitsorganisation (WHO) leiden weltweit rund 360 Millionen Menschen an Hörbehinderungen, 32 Millionen davon sind Kinder. Schätzungen zufolge sind in Österreich 1,6 Millionen Menschen von einer Schwerhörigkeit betroffen.

Die Altersschwerhörigkeit (Presbyakusis) ist die häufigste Form der Hörminderung. Da die Schwerhörigkeit aufgrund von Alterungsprozessen der Sinneszellen auftritt, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, mit dem Lebensalter an der Altersschwerhörigkeit zu erkranken. Betroffene sind durchschnittlich älter als 50 Jahre. Bei den über 65-Jährigen ist bereits etwa jeder 3. Österreicher betroffen.

Eine relativ geringe Verminderung der Hörfähigkeit von zehn Dezibel ist ausreichend, um das Risiko für soziale Isolation der Menschen deutlich zu erhöhen. Unbehandelte Hörprobleme führen zudem zu einem Rückgang der kognitiven Fähigkeiten. Hörprobleme können sich dabei so stark auf das körperliche und geistige Wohlbefinden auswirken, dass Betroffene öfter ins Krankenhaus müssen und sogar vermehrt unter Depressionen leiden.

1.1.1 Ursachen für eine Hörminderung

Neben der Altersschwerhörigkeit können auch noch andere Ursachen für eine Hörminderung vorliegen, unter anderem:

- Lärmschwerhörigkeit (z.B. bei Jugendlichen nach Konzerten, Disco),
- angeborene Hörschädigung,
- Sauerstoffmangel um den Zeitpunkt der Geburt,
- Meningitis,
- Hörsturz,
- Otosklerose (Erkrankung des Mittel- und Innenohrs, bei der Teile des Ohres verhärtet /verknöchern) sowie
- Verletzungen (des Ohres oder des Gehirns).

1.1.2 Schweregrade

Es werden folgende Grade einer Höreinschränkung unterschieden:

- Leichtgradig schwerhörig (Hörverlust von 20–40 dB): Lärm stört das Sprachverständnis, Flüstern oder leise Geräusche werden kaum oder gar nicht wahrgenommen.
- Mittelgradig schwerhörig (Hörverlust von 40–60 dB): Schwierigkeiten, Gesprächen zu folgen.
- Hochgradig schwerhörig (Hörverlust von 60–80 dB): Es wird ein Hörbehelf benötigt, um Gesprächen zu folgen, nur laute Geräusche werden gehört.
- An Taubheit grenzend schwerhörig (Hörverlust von 80–95 dB): Nur sehr laute Geräusche werden wahrgenommen.
- Gehörlosigkeit (Hörverlust größer als 90 dB).

Vollständige Informationsvermittlung ist gerade für hochgradig schwerhörige bis gehörlose Menschen meist erst durch Gebärdensprache möglich, da beim Lippenlesen sehr viele Informationen verloren gehen (durchschnittlich 30 Prozent können je nach Kontext abgelesen werden).

1.2 Therapie bei Schwerhörigkeit

Sowohl Therapie wie auch Prognose richten sich nach der Ursache der Hörminderung. Es kommen sowohl medikamentöse Therapien (z.B. abschwellende Nasentropfen, Schleimlöser oder Antihistaminika) als auch diverse operative Maßnahmen (z.B. Tympanoplastik oder Steigbügelplastik) infrage.

In vielen Fällen kann ein Hörgerät von großem Nutzen sein. Neben herkömmlichen Hörgeräten gibt es auch teil- oder vollimplantierbare Hörsysteme, die in bestimmten Fällen zum Einsatz gelangen.

Betroffene mit einem Hörschaden sollten möglichst früh, wenn es möglich ist, mit einem Hörgerät versorgt und therapiert werden, denn das Gehirn kann die Fähigkeit verlieren, Geräusche oder Sprache zu verarbeiten. Das Hören ist auch an die geistige Leistungsfähigkeit gekoppelt, daher ist der rasche Ausgleich eines beginnenden Hörverlustes z.B. im fortschreitenden Alter wichtig. Schwerhörigkeit kann plötzlich auftreten, oft entwickelt sie sich aber schleichend und wird daher von den Betroffenen erst spät wahrgenommen oder übergangen. Aber auch für Tinnitus-Betroffene bringt ein Hörgerät Vorteile: Es macht Sprache und Klänge hörbar und lässt oftmals gleichzeitig die typischen Tinnitus-Geräusche in den Hintergrund treten.

Eine Therapie mit einem Hörgerät eignet sich vor allem für Betroffene, die eine der drei Arten von Hörschwäche aufweisen:

- Schallleitungsschwerhörigkeit: Die mechanische Weiterleitung des Schalls durch Außenohr und Mittelohr zu den Nervenzellen im Innenohr ist gestört. Der Hörverlust erstreckt sich gleichmäßig über alle Frequenzen. Große Lautstärken werden gut gehört.
- Schallempfindungsschwerhörigkeit: Die Störung liegt im Bereich des Innenohres oder der Hörbahn zum Gehirn. Oft werden nur bestimmte Frequenzen schlecht gehört, vor allem höhere Frequenzen.
- Kombinierte Schwerhörigkeit (sehr häufig): Sowohl die Schallleitung als auch die Empfindung sind gestört, die Gewichtung der beiden Grundbeeinträchtigungen kann unterschiedlich ausfallen.

1.3 Hörgeräteversorgung

1.3.1 Ärztliche Verordnung

Hat ein Patient das Gefühl schlecht zu hören, so sollte dieser einen Hals-Nasen-Ohren Arzt aufsuchen. Der Arzt stellt mit Hilfe eines Audiogramms fest, ob eine Hörminderung vorliegt. Sind die Kriterien des Gesamtvertrages erfüllt, so hat der Patient die Möglichkeit einer Versorgung der Hörminderung mittels Hörgeräts, welches von den Krankenkassen übernommen oder bezuschusst wird. In Folge wird dem Patienten eine Verordnung ausgestellt. Mit diesem Verordnungsschein kann ein Akustiker der Wahl zur Hörgeräteanpassung aufgesucht werden. In manchen Fällen wird vom Patienten zuerst der Akustiker aufgesucht. Die Anpassung erfolgt in diesem Fall auf Risiko des Akustikers. Ein „Nachbringen“ einer Verordnung ist nötig.

1.3.2 Anpassung durch den Akustiker

Beim Akustiker (Dauer ca. 1 ½ Stunden) müssen die individuellen Bedürfnisse des Patienten erhoben werden. Der Lebensstil und die Hörumgebungen, in denen sich der Betroffene am häufigsten befindet, haben einen großen Einfluss darauf, welches Hörgerät ideal ist. Nur so kann gewährleistet werden, dass ein Hörgerät ausgesucht wird, das den Anforderungen des Patienten entspricht. Ebenso hat eine Aufklärung über den Ablauf der Anpassung zu erfolgen (Hinweis auf gratis Probetragen, Möglichkeit des Abbruchs und eventuell anfallende Kosten). Meist wird beim Akustiker erneut ein Audiogramm (Ton- und Sprachaudiogramm) durchgeführt. Am Ende der Untersuchung im Hörstudio steht die Abformung des Gehörganges. Dabei wird eine Art Silikon in den Gehörgang eingebracht, nach kurzer Aushärtezeit kann dieser Abguss aus dem Gehörgang entfernt werden. Dieser Abguss dient als Vorlage zur Erstellung der Otoplastik. Danach erfolgt die Beratung über die verschiedenen Hörgeräte. Hierbei sollten die verschiedenen technischen Features erklärt werden (Anzahl an Kanälen, Programmen, Rückkopplungsmanagement, usw.). In Folge sollte dem Patienten dargelegt werden, welche Versorgungsmöglichkeiten bestehen und mit welchen finanziellen Belastungen zu rechnen ist (sprich: was bekomme ich für mein Geld, Bezug herstellen zwischen den technischen Features, was diese bedeuten, mit den individuellen Bedürfnissen und den dazugehörigen Zuzahlungen).

Gemeinsam wird die Entscheidung für ein spezifisches Hörgerät gewählt.

Nach ca. 1 Woche bis 10 Tage ist die Otoplastik verfügbar (außer bei offener Versorgung mit „Schirmchen“ – hier sofort Anpassung möglich). Der Patient bekommt das Hörgerät angepasst (das Gerät wird mittels Computer programmiert) und kann mit der Probetragezeit beginnen (laut Vertrag mindestens 14 Tage). In dieser Zeit sollten weitere Termine vereinbart werden (langsames „Hochdrehen der Lautstärke“, beseitigen von unangenehmen Geräuschen wie z.B. Papierrascheln, Feineinstellung). Erst wenn der Patient zufrieden ist, kann ein Anpassbericht erstellt werden – dies kann durchaus auch länger als 2 Wochen dauern. Auch ist es möglich in dieser Zeit auf ein (oder auch mehrere) anderes Hörgerät „umzusteigen“ und diese Geräte Probe zu tragen. Diese Serviceleistungen sind durch den Gesamtvertrag abgegolten. Ist der Patient mit seinem Hörgerät nicht zufrieden, kann die Anpassung abgebrochen werden. Der Abbruch der Anpassung ist kostenfrei, die Akustiker können jedoch die Otoplastik verrechnen. Es entsteht durch das Probetragen keine Verpflichtung für den Patienten ein Hörgerät zu kaufen.

1.3.3 Bewilligung und Abrechnung durch den SV-Träger

Der Anpassbericht wird an den zuständigen Sozialversicherungsträger (SV-Träger) weitergeleitet und in Folge bewilligt oder beeinsprucht. Dies erfolgt z.B. manchmal bei beruflichen Sonderversorgungen, wenn der berufliche Bedarf nicht ausreichend gegeben ist.

Hörgeräte werden entsprechend der Tarifvereinbarung, die für alle Sozialversicherungsträger gilt, bewilligt. Darin wird unter Berücksichtigung der technischen Weiterentwicklung der Geräte eine Einteilung in Hörgeräteklassen (Standardhörgerät und Sonderversorgung der Klasse I, II und III) mit gestaffelten Tarifsätzen vorgenommen, durch die im Einzelfall je nach Ergebnis der audiometrischen Messungen eine Versorgung mit audiologisch gut geeigneten Geräten gewährleistet ist. Hörgeräte der Sonderversorgung Klasse III können nur für erwerbstätige Personen unter besonderen Voraussetzungen bewilligt werden.

Die Tarifkosten werden direkt vom Hörgerätekustiker mit dem SV-Träger verrechnet. Wenn die Wahl auf ein Gerät fällt, das außerhalb des Vertragstarifes liegt, werden die Aufzahlungskosten mit dem Patienten verrechnet.

1.3.4 Kostenübernahme durch die KK

Ziel der Versorgung ist die Herstellung bzw. Wiederherstellung des Kommunikationsvermögens im beruflichen und privaten Bereich. Diese Versorgung ist meist mit einem Standardgerät/Tarifgerät gewährleistet – die Kosten dafür werden von der Krankenkasse (KK) zur Gänze übernommen (Angaben exkl. Mehrwertsteuer (MwSt), Achtung Akustiker geben oft inkl. MwSt an!).

- Standardversorgung mit Tarifgerät
 - Einohrig 660,- (inkl. 792,-)
 - Beidohrig 1.188,- (inkl. 1.425,60)

Diese Tarifgeräte müssen im Gesamtvertrag definierte Mindestanforderungen erfüllen: Mehrkanalig, volldigital, Otoplastik aus Acryl oder gleichwertigem Kunststoff.

Da es eine Vielzahl von verschiedenen Herstellern und Geräten am Markt gibt hat man sich dazu geeinigt als Tarifgerät nicht ein spezielles Produkt zu nennen, sondern die Produkteigenschaften zu definieren. D.h. jeder Akustiker muss ein Tarifhörgerät zum Tarifpreis anbieten – diese können sich jedoch in ihren technischen Features (mehr Kanäle, Störgeräuschunterdrückung etc.) unterscheiden. Dass hier unterschiedliche (gute) Geräte dem Patienten angeboten werden ist für diesen nicht/kaum zu erkennen.

Bestehen besondere Versorgungsbedürfnisse (medizinische Sonderversorgung) wird diesen ebenfalls durch die KK Rechnung getragen. D.h. dem Patienten stehen gemäß seinen besonderen Bedürfnissen „bessere/teurere“ Hörgeräte ohne Zuzahlung zur Verfügung.

- Restgehör und an Taubheit grenzende Schwerhörigkeit (Klasse I)
 - Einohrig 750,- (inkl. 900,-)
 - Beidohrig 1.350,- (inkl. 1.620,-)
- Steilabfall der Hörkurve (Klasse II)
 - Einohrig 1.300,- (inkl. 1.560,-)
 - Beidohrig 2.340,- (inkl. 2.808,-)
- Berufliche Sonderversorgung (Klasse III)
 - Einohrig 1.750,- (inkl. 2.100,-)

- Beidohrig 3.150, - (inkl. 3.780, -)

Bei der beruflichen Sonderversorgung handelt es sich um Patienten, die noch im Erwerbsleben stehen und die zur Durchführung ihrer Arbeit aufgrund besonders schwieriger Hörsituationen ein besonderes Gerät benötigen. Dies trifft auf Personen zu, die in der Ausübung ihres Berufes in häufig wechselnden Geräuschsituationen sind, mit mehreren Personen gleichzeitig kommunizieren müssen und oder sich in einem Umfeld mit erhöhtem Störschall befinden, d.h. nicht jeder Berufstätige hat automatisch Anspruch auf eine Sonderversorgung. Leider wird dies fälschlicher Weise den Patienten häufig von den Akustikern kommuniziert. Beispiel: Eine Masseurin die selbstständig in einer eigenen Ordination arbeitet hat keine besonders schwierige Hörsituation. Es ist ruhig, sie kommuniziert nur mit einer Person. Die gewünschte Hörverbesserung ist mit einem Tarifgerät leicht zu bewerkstelligen. Arbeitet jedoch diese Masseurin in einem großen Institut, in dem die Behandlungskabinen nur durch Vorhänge getrennt sind – d.h. mehrere Personen gleichzeitig miteinander sprechen und im Hintergrund noch Musik läuft und sie ihren Patienten verstehen muss, ist ein Anspruch auf eine berufliche Sonderversorgung durchaus gegeben. Es geht also auch nicht darum, dass hier besondere Berufsgruppen automatisch Anspruch auf Sonderversorgung haben, sondern um die individuelle Arbeitssituation.

1.3.5 Zuzahlung

Neben den beruflichen Hörsituationen können sich Patienten auch aus privaten Gründen in schwierige Hörsituationen begeben, die mit einem Tarifgerät schwer zu bewerkstelligen sind. Beispiele für schwierige Hörsituationen: Vorträge, Theater und Konzerte, Stammtischrunden, etc. In diesen Fällen kann es notwendig sein, dass zusätzliche technische Features benötigt werden, um diesen Bedürfnissen nachkommen zu können. Diese zusätzlichen Features bzw. teureren Geräte werden von der Krankenkassa nicht übernommen, sondern müssen von den Patienten selbst in Form einer Zuzahlung abgedeckt werden.

2 Auswahl Akustiker

Es wurden sieben Akustiker, fünf in der Steiermark und zwei in Passau, ausgewählt.

Österreich/Steiermark		
Firma	Adresse	Telefonnummer
Hansaton	Kärntner Straße 442, 8010 Graz	0316 251448
Neuroth	Mariahilfer Straße 3, 8020 Graz	0316 712011
Hartlauer	Sporgasse 17, 8010 Graz	50613 506 01
Hörzentrum Günter Neuser Liezen	Hauptpl. 8, 8940 Liezen	0361 222661
Hörstube OG Graz	Roseggerkai 3, 8010 Graz	0316 812680
Deutschland/Passau		
Hörgeräte Zieglmaier	Nibelungenpl. 4, 94032 Passau	0049 851 81 77
KIND Hörgeräte	Am Schanzl 8, im Hause Optik Kaps, 94032 Passau	0049 851 2909

Tabelle 1: Ausgewählte Akustiker

3 Testdurchführung

3.1 Prüfzeitraum

Die Testung wurde im Februar 2022 durchgeführt.

3.2 Testpersonen

Bei der Testperson handelte es sich um einen freiberuflichen männlichen Probanden, der extra für diesen Test akquiriert wurden. Der Tester, ein aktiver Pensionist, wurde durch die Projektleitung in Fragestellung, Hintergrund, Vorgangsweise und Dokumentation der Erhebung eingeschult.

Der Tester ist bereits Träger eines Hörgerätes. Er gab bei den Akustikern an, dass er beim Arzt gewesen sei und eine Verordnung erhalten habe, diese aber leider vergessen habe.

3.3 Testablauf

Dem Tester wurden ein Szenario zugeordnet. Hierbei wurde so vorgegangen, dass die tatsächlichen Lebensbedingungen und Beschäftigungen berücksichtigt wurden.

Die Testperson kontaktierte die ausgewählten Filialen und vereinbarte einen Termin bezüglich eines Hörtest.

Nach der Konsultation wurde von der Testperson ein standardisierter Fragebogen ausgefüllt und unterschrieben. Es handelt sich dabei um ein Gedächtnisprotokoll des Beratungsgespräches.

4 Ergebnisse

Werden die Anzeichen einer Schwerhörigkeit wahrgenommen, sollte man rasch handeln. Je früher die Schwerhörigkeit diagnostiziert wird, desto erfolgreicher ist die Behandlung. Wartet man zu lange ab, verblassen die akustischen Erinnerungen im Gehirn.

Eine Abklärung, ob ein Hörverlust vorliegt, kann sowohl bei einem Akustiker als auch bei einem Hals-Nasen-Ohrenarzt erfolgen. Viele Hörgeräteanbieter werben auch mit einem kostenlosen Hörtest.

Da eine Schwerhörigkeit unterschiedliche Ursachen haben kann und die Krankenkassen Zuzahlungen nur nach Bestätigung der Schwerhörigkeit durch einen Facharzt bewilligen, sollte auch nach Überprüfung der Hörfähigkeit durch einen Akustiker eine Abklärung durch einen Facharzt erfolgen.

Wir wollten wissen, wie gut betroffene Personen - die seit längerer Zeit merken, dass sie Schwierigkeiten mit dem Hören haben - bei Akustikern beraten werden. Bei unserer Testperson handelt es sich um einen aktiven Pensionisten, der auch gerne ins Theater und

in Konzerte geht. Bei ihm war zu erwarten, dass ihm Geräte mit Zusatzfunktionen und somit auch Zuzahlungen empfohlen werden.

4.1 Steiermark

- **Hansaton Graz Kärntnerstraße**

In der Filiale wurden die Bedürfnisse des Kunden erhoben, auch über Ablauf und Kosten der Anpassung wurde aufgeklärt. Der Hörtest dauerte 45 Minuten. Umfangreiche technische Beratung inklusive Information, welche zusätzlichen Features das empfohlene Hörgerät hätte. Es wurden Hörgeräte ab einer Zuzahlung von € 2.600,- empfohlen. Umfangreiches Informationsmaterial über die Produkte und Leistungsspektren der erhältlichen Hörgeräte wurde mitgegeben, jedoch keine Preisliste. Der Tester fand die Beratung sehr gut und die Erklärungen leicht verständlich.

- **Hörstube OG Graz Roseggerkai**

Ausführliche Erhebung der Kundenbedürfnisse und Aufklärung über Ablauf und Kosten der Anpassung. Der Hörtest dauerte 45 Minuten. Umfangreiche Beratung über die technischen Unterschiede der einzelnen Hörgeräte. Dem Kunden wurde kein spezielles Gerät empfohlen. Einzige Firma im Test, die auch explizit auf das kostenlose Kassengerät hingewiesen hat. Je nach Entscheidung des Kunden würden die Hörgeräte bis zu € 4.000,- Zuzahlung pro Ohr kosten. Laut Testperson wurde eine sehr umfangreiche und gut verständliche Beratung durchgeführt.

- **Neuroth Graz Mariahilfer Straße**

In dieser Neuroth Filiale wurden die Kundenbedürfnisse erhoben und über Ablauf und Kosten der Anpassung aufgeklärt. Der Hörtest dauerte 55 Minuten. Dem Kunden wurden zwei Geräte Varianten angeboten, wobei ganz genau auf die Unterschiede und Vor- und Nachteile der beiden Hörgerätevarianten aufmerksam gemacht wurde. Der Tester erhielt für beide Geräte ein schriftliches Angebot sowie eine Informationsbroschüre sowie eine

Preisblatt für optionales Zubehör (Fernbedienung, Bluetooth Streamer und drahtloses Mikrofon sowie Schnittstelle für TV). Die Zuzahlungen auf den Kassentarif würden entweder € 3.300,- oder € 4.350,- betragen. Der Tester gab an, dass er insgesamt einen positiven Eindruck hatte und die sehr gute Beratung ohne Zeitdruck erfolgte. Zudem wurde er nach 14 Tagen telefonisch bezüglich seiner Entscheidung kontaktiert.

- **Hörzentrum Günter Neuser Liezen**

Es erfolgte eine ausführliche Erhebung der Bedürfnisse des Kunden und eine Aufklärung über den Ablauf der Anpassung und deren Kosten. Der Hörtest dauerte 50 Minuten. Es wurde allgemein über die Unterschiede der einzelnen Modelle gesprochen, technische Details wurden nicht erwähnt. Der Berater empfahl für die Bedürfnisse der Testers Hörgeräte einer speziellen Marke mit etwa € 4.000,- Zuzahlung. Die Testperson empfand die Beratung sehr ausführlich, da auch über Verkauf und Erzeuger der Geräte sowie deren Vertrieb informiert wurde.

- **Hartlauer Graz Sporgasse**

In dieser Hartlauer Filiale wurden die Bedürfnisse des Kunden nicht erhoben, es wurde lediglich gefragt, wie und wann der Hörverlust aufgefallen ist. Auch auf das kostenlose Probetragen und auf Kosten bei Abbruch wurde nicht hingewiesen. Der Hörtest dauerte 20 Minuten. Der Tester wurde informiert, dass er ein Hörgerät brauche, dass aber ein Gutachten eines Ohrenarztes vorliegen muss, bevor weitere Schritte unternommen werden könnten. Es wurde auf die unterschiedliche Ausstattung der erhältlichen Hörgeräte und auf deren Kosten hingewiesen. Die Testperson erhielt ein Informationsblatt dazu. Auf diesem Informationsblatt sind jeweils die Kosten für ein Hörgerät angeführt. Zuzahlungen bis zu € 2.740,- pro Hörgerät sind möglich.

4.2 Passau

- **Zieglmaier**

Der Kunde wurde nicht nach seinen Hobbies und seiner Freizeitbeschäftigung gefragt. Der Ablauf und die Kosten der Anpassung wurden erklärt. Der Hörtest dauerte 45 Minuten. Einzelne Funktionen wurden erklärt und zusätzliche Features genannt. Es standen viele Firmen und Hörgeräte zur Verfügung, wobei eine spezielle Firma, die laut Berater die technisch besten Geräte herstellen, empfohlen wurde. Die Hörgeräte würden etwa € 3.580 kosten, wobei der Tester informiert wurde, dass der Zuschuss der Krankenkasse in Eigenregie erledigt werden muss. Der Patient muss dem Antrag den Befund des Ohrenarztes und die Rechnung für das Hörgerät beilegen. Die Eigenmittel wurden bei Bewilligung durch die Kasse € 2.155,- betragen.

- **Kind**

Ausführliche Erhebung der Kundenbedürfnisse und Aufklärung über Ablauf und Kosten der Anpassung. Der Hörtest dauerte 45 Minuten. technische Details der Hörgeräte wurden nicht besprochen. Aufgrund der Ergebnisse des Hörtests wurde der Testperson ein Hörgerät als für sie bestes geeignete und finanziell günstigste Gerät empfohlen und ein schriftliches Angebot erstellt. Die empfohlenen Hörgeräte würden € 3.299,- betragen. Der Kunde wurde darauf hingewiesen, dass in Österreich ein Zuschuss durch die Krankenkassen möglich sei und die Vorgehensweise wurde erläutert. Die Hörgeräte würden bei bewilligtem Zuschuss € 1.874,- kosten.

5 Zusammenfassung

Insgesamt fiel der Test aus Sicht der Testperson eher gut aus. Die Kundenbedürfnisse wurden lediglich bei einem Akustiker nicht erhoben und auch der Ablauf und die Kosten einer Anpassung wurden mit Ausnahme einer Konsultation besprochen. Das Testszenario wurde so erstellt, dass man erwarten konnte, dass ein Hörgerät mit Zuzahlung empfohlen wird, dennoch ist es überraschend, dass nur bei einem Akustiker auf die Möglichkeit eines

Kassengerätes hingewiesen wurde. Ein weiterer Akustiker gab an, dass erst die Diagnose eines Hals Nasen Ohrenarztes vorliegen müsse, um genaueres zu sagen.

Bei fünf Akustikern wurde zu einem Hörgerät mit Zuzahlung geraten, wobei bei zwei Beratungen ein schriftliches Angebot für ein spezielles Hörgerät ausgefolgt wurde. Die Zuzahlungen würden zwischen € 1.847,- und € 4.350,- betragen. Die niedrigsten Zuzahlungen wären bei den beiden getesteten Akustikern aus Passau angefallen.

Zweimal wurde der Tester generell über die Unterschiede der verschiedenen Hörgeräte informiert. Je nach Kundenentscheidung könnten da die Zuzahlungen bis zu € 4.000,- pro Hörgerät betragen.

Der Beratungstest zeigt, dass die Kosten für ein Hörgerät je nach Anbieter stark variieren und die Preise in Deutschland etwas geringer als in Österreich sein können.

Es kann sich also durchaus auszahlen, sich bei unterschiedlichen Akustikern ein Angebot einzuholen. Dabei ist zu beachten, dass mehrere Besuche bei dem Akustiker notwendig sind, häufig auch, um das Hörgerät nach und nach optimal einzustellen. Dieser Zeitaufwand sollte bei der Wahl des Akustikers unbedingt mitberücksichtigt werden.

6 Leserempfehlungen

- Fragen Sie beim Akustiker aktiv nach, besonders über Ablauf und Kosten einer Anpassung. Informieren Sie sich über die Dauer einer Probezeit und welche Kosten Sie tragen müssen, falls Sie abbrechen.
- Nehmen Sie sich Zeit. Ein (altersbedingter) Hörverlust schreitet langsam fort. Durch die lange Zeit der Hörentwöhnung verlernt das Gehirn das Hören. Hören und Verstehen muss erst wieder erlernt werden. Dafür werden Folgetermine vereinbart, in denen die Verstärkungsleistung nach und nach angepasst wird. Würde man die benötigte Lautstärke gleich am Anfang der Versorgung einstellen, wären Sie höchstwahrscheinlich überfordert. Die Nervenzellen die lange keine Impulse erhalten haben müssen sich erst wieder an die neue Situation gewöhnen – das braucht Zeit.

- Geben Sie ihren Verordnungsschein beim Hörgeräteakustiker nicht gleich zu Beginn ab, so sichern Sie sich die Chance, den Hörgeräteakustiker jederzeit zu wechseln.
- Laut Vertrag dürfen Sie ein Hörgerät mindestens 14 Tage kostenlos testen. Wenn es möglich ist, testen sie anfangs ein Tarifgerät, dann eines aus dem mittleren Preissegment (also mit geringen Selbstkosten) und zuletzt eines, das mit hohen Selbstkosten verbunden ist, dafür aber technisch umfangreich ausgestattet ist.
- Nach ein paar Tagen, an denen das Hörgerät nur stundenweise getragen wird, sollte das Gerät immer genutzt werden. Nur so kann sich das Gehirn an neue Töne, Stimmen und Geräusche gewöhnen und ein schrittweises Heraushören erlernen.
- Gibt es ein Problem mit dem Hörgerät, sollten sie diesem sofort nachgehen. Entstehen Tragepausen muss mit der Anpassung wieder von vorne begonnen werden. Ein Hörgerätträger kommt ca. alle 3-6 Monate zu seinem Akustiker, um kleine Wartungsarbeiten und Adaptierungen vornehmen zu lassen – dieses Service ist durch den Gesamtvertrag abgegolten.
- Informieren Sie sich über Kosten, die Reparaturen und Wartung mit sich bringen, wenn Sie sich für ein Gerät mit Zuzahlung entscheiden. Kassen zahlen den Anteil, der einer Tarifgeräteversorgung entspricht.
- Fragen Sie nach. Wird ein teureres Gerät empfohlen, immer nachfragen, was das Gerät „kann“. Eine Beratung zu den technischen Features wird nicht immer angeboten.