

ÜBERDURCHSCHNITTLICH HOHE ZUFRIEDENHEIT IN DER SCHWEIZ

Von Dennis Kraus

»Wer zufrieden ist, trägt seine Hörgeräte länger.« In der Schweiz (Symbolbild – das Matterhorn) ist die Zufriedenheit von Nutzerinnen und Nutzern besonderes hoch (Foto: Ximonic/Simo Räsänen) ➔



Ende Februar wurden die Ergebnisse der EuroTrak Studie 22 für die Schweiz präsentiert. Als eine wichtige Erkenntnis fördert die Umfrage zutage, dass sich die überwiegende Mehrheit der Eidgenossen weiterhin in Hörakustikfachgeschäften versorgen lässt, trotz eines geöffneten Markts. Und auch die Versorgungsrate ist in der Schweiz weiter gestiegen.

Eine gute Nachricht gleich vorweg: Immer mehr Schweizerinnen und Schweizer, die bei sich einen Hörverlust ausmachen, lassen sich versorgen. Um mehr als sieben Prozent ist die Versorgungsrate der aktuellen EuroTrak-Studie zufolge in den letzten zehn Jahren gestiegen. Insgesamt haben sich laut der aktuellen EuroTrak-Umfrage 46 Prozent der Schweizer, die nach eigener Auffassung einen Hörverlust haben, versorgen lassen, 84 Prozent von ihnen binaural. Im internationalen Vergleich liegt das Land bei der sogenannten Adaptionsrate auf dem fünften Platz, hinter Dänemark, dem Vereinigten Königreich, Norwegen und Frankreich. Im Ranking der Binaural-Quote liegt die Schweiz hingegen auf Platz 1. Alle drei Jahre werden im Auftrag des europäischen Herstellerverbandes EHIMA von dem in Zürich ansässigen Marktforschungsinstitut

Anovum Umfragen in insgesamt 16 Ländern durchgeführt, um etwa die Prävalenz von Hörverlust zu ermitteln, die Versorgungsrate, die Zufriedenheit der Betroffenen mit ihren Hörgeräten und so weiter. Vor Ort arbeitet Anovum für die Umfragen mit den lokalen Herstellerverbänden zusammen, in der Schweiz sind das die Hearing System Manufacturers (HSM).

Für die nun präsentierte EuroTrak-22-Studie hatte man in der zweiten Hälfte des Jahres 2022 knapp 15.000 Schweizerinnen und Schweizer befragt. Mit etwa 1.300 Personen, die nach eigener Einschätzung selbst einen Hörverlust haben, hatte man überdies ein detaillierteres Interview geführt. 800 Leute aus dieser Gruppe waren bereits versorgt.

Für Christian Rutishauser ist die Studie unter anderem ein Gradmesser. »Die EuroTrak-Studie schauen wir uns sehr genau an, weil sie auch Vergleiche mit anderen Ländern zulässt«, sagt der Präsident des Verbandes Hörakustik Schweiz (HS). »Und sie gibt auch über gewisse Abstände eine Übersicht über die Qualität, die hier in der Schweiz in der Hörakustik geleistet wird.« Die Ergebnisse der jüngsten Studie erfreuen den HS-Präsidenten, der hauptberuflich Geschäftsführer von Amplifon in der Schweiz

ist. Zeigt sie doch, dass man in puncto Kundenzufriedenheit und Qualität eine gut arbeitende Branche hat.

Was man von außen betrachtet als erstaunlich erachten kann, ist, dass die überwiegende Mehrheit für ihre Versorgung weiterhin eines der rund 550 Hörakustikfachgeschäfte aufsucht. Als 2011 in der Schweiz ein Systemwechsel vollzogen wurde, hatten nicht wenige in der Branche gegenteiliges befürchtet. »Als wir das heutige System sozusagen aufs Auge gedrückt bekommen haben, habe ich noch an vorderster Front dagegen gekämpft«, erinnert sich Rutishauser. Das alte System in der Schweiz beschreibt er als »Schlaraffenland«. Die Versicherungen seien da im Grunde für alles aufgekommen. Das neue System sorgte dann dafür, dass Nutzerinnen und Nutzer tiefer in die eigene Tasche greifen müssen. Zudem durften mit einem Mal auch Apotheken, Optiker, Drogerien und andere Hörgeräte anbieten.

Dass 2022 dennoch 92 Prozent der im Rahmen der EuroTrak-Studie Befragten ein Fachgeschäft aufsuchten, um sich versorgen zu lassen, liege nun an eben diesem vor rund zwölf Jahren installierten System, meint Rutishauser. Dadurch, dass die Endkunden selbst so tief in die Tasche greifen müssen, wollten sie eben auch zu den Profis. »Die Ansprüche der Betroffenen haben stetig zugenommen«, sagt der HS-Präsident. Zudem verlangt das System, dass die Dienstleistung und die Hardware auf der Rechnung separat ausgewiesen werden müssen. Will man erfolgreich sein, müsse man also gute und nachhaltige Qualität abliefern. »Das gibt Transparenz. Und das hat dazu geführt, dass die Qualität in den letzten Jahren wesentlich besser geworden ist«, sagt Christian Rutishauser. Billigangebote neuer Anbieter von Hörverstärkern seien mit der Zeit alle im Sande verlaufen. Genauso spielten alternative Anlaufstellen sowie Online-Anbieter keine merkliche Rolle. Selbst Optiker fassten, von einem großen Filialisten abgesehen, kaum Fuß in der Hörakustik. »Die Fachgeschäfte«, sagt auch Stefan Ruf, Studienleiter der EuroTrak-22-Studie beim Schweizer Marktforschungsinstitut Anovum, »leisten eine hervorragende Arbeit«. Entsprechend positiv fällt das Urteil der für die EuroTrak 22 befragten Schweizerinnen und Schweizer zu den Fachgeschäften aus. So bewerteten 90 Prozent der Befragten die Servicequalität nach dem Kauf als gut. Die Beratung in den Fachgeschäften empfanden ebenso 90 Prozent als gut respektive zufriedenstellend. Die Servicequalität während der Anpassung bewerteten sogar 92 Prozent als

gut, 91 Prozent lobten zudem die Professionalität in den Betrieben. Und auch das Image der Hörgeräteindustrie ist in der Schweiz ein überwiegend positives.

Sind sie letztlich versorgt, tragen die Schweizer ihre Geräte im Schnitt sechs Jahre, dann ersetzen sie sie durch neue. Die tägliche Tragezeit liegt laut der EuroTrak-22-Studie bei zehn Stunden, was im internationalen Vergleich mit den anderen 15 Ländern klar der Spitzenwert ist. In Dänemark, das hier auf dem zweiten Platz liegt, tragen die Nutzerinnen und Nutzer ihre Geräte 9,1 Stunden pro Tag, in Deutschland liegt die durchschnittliche Tragedauer bei 8,9 Stunden, was für den vierten Platz im internationalen Vergleich reicht.

Die hohe durchschnittliche tägliche Tragezeit spiegelt sich auch in der Zufriedenheit der Befragten. So gaben 86 Prozent an, mit ihren Geräten zufrieden zu sein. Im internationalen Vergleich bedeutet das Rang zwei. Nur in China sind die Nutzerinnen und Nutzer laut der EuroTrak-Studie noch zufriedener. Im Reich der Mitte liegt der Wert bei 92 Prozent, bei einer Adaptionsrate von zehn Prozent. »Die Leute tragen ihre Hörgeräte, wenn sie zufrieden sind«, sagt Stefan Ruf. »Und wer zufrieden ist, trägt sie länger.« Für Christian Rutishauser liegt das außerdem an dem Anspruch der Schweizerinnen und Schweizer, »Die sagen sich, dass sie, wenn sie schon etwas machen, auch das Beste haben wollen«, so der VHS-Präsident. »Und das führt wiederum dazu, dass wir hier einen sehr hohen High-End-Anteil in den Versorgung haben.« Die neueste Technologie helfe demnach, zufriedener Kunden zu bekommen. Die hohe Kaufkraft der Zielgruppe tut dazu ihr Übriges. Fragt man die Nutzerinnen und Nutzer in der Schweiz konkreter, was sie mit Blick auf ihre Versorgung zufriedenstellt, geben beinahe alle zu Protokoll, dass ihre Hörgeräte ihre Lebensqualität verbessert hätten. Von den Berufstätigen hätten zudem 94 Prozent der Befragten angegeben, dass sie ihre Hörgeräte am Arbeitsplatz als hilfreich und nützlich empfinden. So meinten nicht wenige, dass ihre Hörgeräte ihre Chancen vergrößern würden, mit ihrer Arbeit mehr Geld verdienen zu können oder den Job zu erhalten, den sie gerne ausüben würden. Zudem gaben viele Nutzerinnen und Nutzer an, dass sie ihre Hörgeräte besser dazu befähigen würden, wieder mehr am sozialen Leben teilnehmen zu können. »Zusammenfassend können wir feststellen, dass die Zufriedenheit mit Hörsystemen in der Schweiz überdurchschnittlich hoch ist«, bilanziert Stefan Ruf.



👤 Hörakustik Schweiz-Präsident Christian Rutishauser (Foto: privat)