

## ONLINE EEN BRIL KOPEN

# VOORAL DE PRIJS IS SCHERP



Online een bril bestellen, dat klinkt snel, makkelijk en goedkoop. Toch zijn de meeste mystery-klanten niet erg enthousiast over hun brillen en ook onze expert is niet onder de indruk. Veel brillen zijn scheef, de glazen zijn niet goed ingeslepen en één bril brak zelfs.

## ZO GINGEN WE TE WERK

**‘De bril past niet** op mijn hoofd, hij is veel te groot’, vertelt één van onze mystery-klanten na ontvangst van de bril. Een ander laat weten: ‘Slechts één van de vijf bestelde brillen blijkt acceptabel, de rest valt zwaar tegen. Het risico op een miskoop is me veel te groot om het er nog eens op te wagen.’ Het verkopen van een bril is allang niet meer voorbehouden aan de talloze opticiens in de winkelstraten. Met een brilrecept kun je op diverse websites zo de virtuele paskamer in en na een paar muisklikken is de bril besteld. Wij namen de proef op de som en vroegen vijf mystery-klanten om op vijf sites een bril te bestellen. Met optometrist en docent Robert-Jan Korteland van de Hogeschool Utrecht beoordeelden we de brillen.

### Naar de opticien

Zonder brilrecept geen bril en hoewel online je ogen meten in ontwikkeling is, is het de vraag of die methode ooit breed zal worden toegepast. Onze proefpersonen moesten dus op een andere manier aan een brilrecept komen. Een aantal ging daarvoor langs bij de eigen opticien. ‘Ik voelde me bezwaard en vond het vervelend om een oogmeting te laten doen in een winkel

**We lieten vijf mystery-klanten bij vijf webwinkels een bril bestellen en vroegen naar hun ervaringen met het bestelproces en de brillen. Ze plaatsten een bestelling bij Brillen24.nl, Charlietemple.com, Mister-spex.nl, Aceandtate.com en Smartbuyglasses.nl. Ook gingen ze langs bij de Hogeschool Utrecht waar een optometrist de brillen onderzocht op sterktes en specificaties en keek of ze goed waren afgesteld en pasten.**

wetende dat ik er geen bril ga kopen’, aldus één van de mystery-klanten. De sites van Mister Spex en Ace & Tate helpen hun klanten hierbij. Mister Spex heeft partneropticiens waar je voor een oogmeting terecht kunt en Ace & Tate heeft 14 stenen winkels in Nederland waar je je ogen kunt laten meten. ‘Het ging makkelijk, maar wel erg onhandig dat de dichtstbijzijnde partneropticien ruim 15 kilometer bij mij vandaan zat’, vertelt een proefpersoon die de zoektocht begon bij Mister Spex. Een ander die bij Ace & Tate langsging, is het met haar eens: ‘Het gemak van online een bril bestellen vervalt op deze manier een beetje’. De andere sites helpen je niet echt en brillen24.nl zet je zelfs op het verkeerde been. Daar staat dat een oogarts je een brilvoorschrift verstrekt. Maar in de Nederlandse situatie moet je voor een brilrecept over het algemeen bij de opticien zijn; dat heeft deze site blijkbaar nog niet goed in de gaten. De meningen over de vijf sites zijn verdeeld. Het meest eensgezind zijn

onze mystery-klanten over de sites van Charlie Temple en Mister Spex: die vindt iedereen duidelijk. Op de andere sites is meer aan te merken. Bij brillen24.nl werkte het online passen van de brillen bij niemand. Bij smartbuyglasses.nl wordt de site-indeling als onduidelijk ervaren. En bij Ace & Tate is kiezen lastig omdat je bij het selecteren van vrouwenbrillen deze te zien krijgt op het gezicht van een man.

### Pupilafstand

Het invoeren van het brilrecept en bestellen van de bril gaat overal eenvoudig en soms is het ook mogelijk om het brilrecept op te sturen als je er zelf niet uitkomt. Er ontstaat wel een probleem als er een waarde op het brilrecept ontbreekt. ‘Eenmaal thuis bleek dat op het brilrecept dat ik heb opgehaald de pupilafstand (op het recept vaak aangegeven met PD) ontbrak’, vertelt een van

## Voor een multifocale bril is een webwinkel minder geschikt

de proefpersonen. ‘De pupilafstand is de afstand tussen het midden van je rechterpupil tot het midden van je linkerpupil’, legt optometrist Korteland uit. ‘Zonder pupilafstand is er geen goede bril te maken. Die PD is nodig om het optisch centrum van een glas te bepalen, oftewel het deel van het glas waar je perfect door kunt zien.’ Ontbreekt de pupilafstand op je recept, dan kun je die alsnog zelf opmeten. Charlie Temple adviseert om zelf met een liniaal aan de slag te gaan en bij brillen24.nl moet je een foto opsturen met een bankpasje boven je wenkbrauwen. Aan de hand van die foto wordt de pupilafstand bepaald. Dit en ook het zelf meten blijken foutgevoelig, want twee websites komen uit op een pupilafstand van 35 mm, terwijl die in ▶

4

VAN DE 5 PROEFPERSONEN  
ZOU NIET NOG EENS  
ONLINE EEN BRIL BESTELLEN

werkelijkheid 31 mm is. Een afwijking die er volgens Korteland voor kan zorgen dat je met de bril niet lekker kijkt. Ook kun je er hoofdpijn of neklachten van krijgen en in het ergste geval blijvende problemen met kijken.

### Goed geprijsd

Onze mystery-klanten hadden de opdracht gekregen om de bril zo goedkoop mogelijk te bestellen, dus niet met extra dunne glazen, vuilafstotend, ontspiegeld, met UV-bescherming of andere extra's. De goedkoopste bril in ons onderzoek kost €29,95, inclusief verzendkosten, bij Charlie Temple. Met gemiddeld €61,20 voor een bril is Charlie Temple ook de voordeligste van de vijf webwinkels. Ace & Tate is met gemiddeld €178 de duurste. Daar zijn vooral de multifocale brillen, met €298, duurder dan bij de andere webwinkels. In een enkel geval was het niet moge-

lijk om standaard glazen in de bril te zetten, zoals bij SmartBuyGlasses. 'Er staat "gratis glazen" en dan ineens blijkt dat je toch moet bijbetalen omdat de gratis glazen niet beschikbaar zijn als je een hogere sterkte nodig hebt. Ik vind dat misleidend', zegt één van de proefpersonen. Over het algemeen zijn de brillen goed geprijsd vergeleken met de opticiens in de winkelstraat. Maar als je goed zoekt zijn ook daar vergelijkbare prijzen te vinden, zoals bij Hans Anders. Tijdens ons onderzoek betaalde je daar €39 voor een bril met standaard glazen, inclusief oogmeting, advies bij de montuurkeuze én service. En zeker die service blijkt geen overbodige luxe als we de brillen laten beoordelen door onze expert.

### Multifocale glazen

Korteland, die een ruime ervaring in de optiekbranche heeft, is verrast als hij de brillen bekijkt. Maar wel in negatieve zin, want vooral bij de multifocale brillen slaan de webwinkels zonder

# DE HELFT

VAN DE 24 BRILLEN ZOUDEN  
ONZE MYSTERY-KLANTEN  
TERUGSTUREN

uitzondering de plank mis, zo concludeert hij. Het goede nieuws is dat de sterktes van de glazen overeenkomen met de brilrecepten of een acceptabele afwijking hebben. Maar wat vaak niet

'Geen van de vijf bestelde multifocale brillen kijkt lekker; volgende keer ga ik naar de opticien'

klopt zijn de pupilhoogte en de pupilafstand. 'Bij enkelvoudige glazen is er met de pupilafstand nog wel een beetje te smokkelen, maar bij een multifocale bril is dat lastiger. Als daar de pupilhoogte of -afstand niet klopt, is de kans groot dat je met de bril niet lekker kunt kijken. Je kijkt dan bijvoorbeeld door het leesgedeelte in plaats van door het zogenoemde vertepunt', legt Korteland uit. Bij een opticien wordt de doorkijkhoogte opgemeten, maar dat is bij de online winkels niet mogelijk. Blijkbaar hanteren de hier genoemde webwinkels standaardmaten voor de centrale punten in de glazen. Dit is voor verbetering vatbaar, want van de tien bestelde multifocale brillen klopt bij de helft de pupilhoogte niet. Dat maakt de webwinkels eigenlijk ongeschikt voor het bestellen van multifocale glazen. Dat vonden ook onze mystery-klanten.

## BRILLENPRIJZEN BIJ DE VIJF WEBWINKELS

WEBWINKELS	PRIJS ENKELVOUDIGE BRIL (VANAF)	PRIJS MULTIFOCALE BRIL (VANAF)	ONTSPIEGELD	MAXIMALE TOESLAG DUN GLAS	LEVERTIJD (IN DAGEN)	VERZENDKOSTEN
Ace&Tate.nl	€98	€298	✓	nvt	4	geen
Brillen24.nl	€29,90	€139,90	✓	€90	10	geen
Charlietemple.nl	€10	€35		€35	1	€4,95 onder de €30
Misterspex.nl	€34,90	€134,85	✓	€199,95	6	€3,99 onder de €39
Smartbuyglasses.nl	€28	€127	✓	€115	5	€3,99 onder de €59

De toeslag voor dunne glazen geldt voor enkelvoudige glazen • De levertijd is in werkdagen (vanaf) • Bij Charlietemple.nl geen verzendkosten als je voor Premium-glazen kiest.

‘Met geen van de vijf brillen kan ik goed in de verte kijken én lezen.’ En een ander over de bril van SmartBuyGlasses: ‘Ik heb er te veel last van dat ik alleen recht door het midden kan kijken en de zijkant vaag zijn’.

## Scheve brillen

Over de enkelvoudige brillen zijn zowel Korteland als de mystery-klanten iets enthousiaster. Er zitten zelfs exemplaren tussen waar niets op aan te merken is, maar bij de meeste brillen ontbreekt het wel aan het afstelwerk. Veel brillen zijn scheef, de pootjes staan niet altijd parallel en klappen niet goed in. Ook staan neuspads scheef of passen niet op het gezicht van de brildrager. ‘Een bril kopen bestaat uit verschillende stappen, waarvan het afstellen van de bril bij aflevering er één is. Je zorgt dan dat de bril goed zit en eigenlijk is die stap net zo belangrijk als het meten van de ogen. Een niet goed afgestelde bril kan het verschil maken tussen wel en niet goed erdoorheen kunnen kijken’, zegt Korteland. Van de vijf webwinkels is het alleen bij Ace & Tate en Mister Spex mogelijk om een winkel te bezoeken waar de bril wordt afgesteld. Bij Charlie Temple kun je met behulp van een filmpje zelf aan de slag. Maar hier moet je wel voorzichtig mee zijn, want een bril die Korteland afstelt, breekt in zijn handen.

## Retour zenden

Geen van de vijf webwinkels springt eruit als het gaat om de beoordeling van de brillen. Waar bij de ene bril Ace & Tate als beste wordt beoordeeld, is dat bij een andere Charlie Temple, Mister Spex of Smartbuyglasses. Opvallend is wel dat de brillen van brillen24.nl door vier mystery-klanten als minste van de vijf webwinkels worden gewaardeerd. De vijfde proefpersoon wacht nog steeds op de bril van brillen24.nl. ‘Na anderhalve maand wachten kreeg ik te horen dat de bril als verloren wordt beschouwd en dat ik een nieuwe kan bestellen of mijn geld

terug kan krijgen’, laat ze ons weten. De webwinkels bieden alle vijf de mogelijkheid om de brillen retour te zenden, vaak wel onder de voorwaarde dat ze ongebruikt zijn en in de originele verpakking zitten. Bij Charlie Temple, Ace & Tate, Mister Spex en brillen24.nl kan dit tot 30 dagen na ontvangst van de bril. Bij Smartbuyglasses heb je hier 100 dagen de tijd voor.

Onze mystery-klanten hadden graag gebruikgemaakt van deze retouroptie, als de brillen niet voor het onderzoek waren geweest. Van de 24 geleverde brillen was slechts de helft geschikt voor dagelijks gebruik. Maar één van de vijf proefpersonen (zie het kader hiernaast) zou nogmaals online een bril kopen. De anderen gaan toch liever naar een winkel waar ze kunnen passen, advies krijgen en waar ze langs kunnen als de bril niet goed zit.

## ONLINE KOOPTIPS

- **Zorg voor een volledig bril-recept, inclusief pupilafstand.**
- **Weet vooraf wat voor type bril bij je past; vraag bijvoorbeeld bij de webwinkel om enkele monturen die je vrijblijvend mag passen.**
- **Let bij het uitzoeken goed op de maten van een montuur. Heb je een oud montuur dat goed past, zoek dan in de pootjes naar de maten. De kleinste waarde staat voor de breedte van de neusbrug.**
- **Heb je enkelvoudige glazen met een niet al te hoge sterkte, dan is een webwinkel het proberen waard.**



## Vooral goede ervaringen

Liselotte Verwer is de enige mystery-klant in ons onderzoek die nog wel een keer online een bril zou kopen.

‘Het bestellen ging makkelijk. Tenminste, als je eenmaal je brilrecept hebt en weet wat voor bril bij je past. Ik draag lenzen en was op zoek naar een bril voor thuis. Dan maakt het toch wat minder uit hoe de bril staat, maar ik was aangenaam verrast. Met de meeste monturen zou ik zo over straat durven en ik kon met de brillen goed kijken. Wat wel opviel was dat de meeste sites mij vanwege mijn hoge sterkte een dunner en dus duurder glas wilden verkopen. Dat heb ik niet gedaan en bleek achteraf ook niet nodig. Met de monturen die ik heb gekozen zie je weinig van de dikte van de glazen. De meeste brillen had ik ook snel in huis, maar op die van brillen24.nl zit ik na anderhalve maand nog steeds te wachten. Die ligt waarschijnlijk bij de douane.’

# SMAAKT DIT NAAR MEER?

Maak het jezelf gemakkelijk.  
Word lid en ontvang toegang tot alle tests  
en tips van de Consumentenbond.

