

# «Die Leute wollen gut altern»

**SCHÖNHEIT** Smoothline, die auf Botulinum und Filler spezialisierte Klinik für ästhetisch-medizinische Gesichtsbearbeitungen, empfängt Ihre Kunden mitten in Zürich an der noblen Bahnhofstrasse. Bei den medizinischen Qualitätsstandards macht Arzt und Smoothline-Mitgründer Philippe Snozzi keine Kompromisse. Für ihn steht die langfristige Rundumbetreuung seiner Kundinnen und Kunden im Vordergrund.

INTERVIEW INÈS DE BOEL

**Herr Snozzi, erst einmal herzlichen Glückwunsch zum 10-jährigen Jubiläum von «Smoothline». Was ist Ihr Erfolgsgeheimnis und hatten Sie ein Highlight im Jubiläumsjahr 2017?**

Unser Erfolgsgeheimnis ist aus meiner Sicht einfach: Wir haben unsere Vision einer fokussierten, hochspezialisierten in den letzten 10 Jahren konsequent verfolgt und punkto Qualität niemals Abstriche gemacht haben. Was das Highlight des letzten Jahres anbelangt: Das war ganz klar der Umzug vom Bahn-

hofplatz 2 an die Bahnhofstrasse 84, direkt vis-à-vis zur Pestalozzi-Wiese. Wir sind sehr glücklich, dass wir von einem alten historischen Gebäude wieder in ein schönes Traditionshaus aus dem Jahr 1891 ziehen konnten. Ich kann mir in Zürich keinen schöneren Arbeitsplatz vorstellen.

**Wie hat sich die hochspezialisierte Klinik seit ihrer Gründung entwickelt?**

Wir haben vor zehn Jahren ganz klein begonnen. Damals hatten wir die erste

Botox-Walk-in-Praxis in der Schweiz eröffnet. Obwohl wir von Anfang an sehr erfolgreich waren, waren einige Leute skeptisch. Sie verwechselten die Idee eines «Walk-in»-Konzepts mit «Drive-through» und zweifelten entsprechender Weise die Qualität an. Wir haben in den letzten zehn Jahren jedoch bewiesen, dass bei uns die Qualität der Dienstleistung stets zuoberst steht. Allerdings muss ich anmerken, dass heute praktisch alle Kundinnen und Kunden nicht mehr als Walk-in-Kunden zu uns kommen, sondern

## ZUR PERSON

Dr. Philippe Snozzi ist Gründungspartner und ärztlicher Leiter von Smoothline. Er studierte und promovierte an der Universität Zürich und verfügt neben langjähriger Erfahrung und fundierter Ausbildung im Bereich nicht-chirurgischer ästhetischer Gesichtsbearbeitungen über eine mehrjährige Ausbildung in den Bereichen Innere Medizin und Neurologie. Auf der Neurologie galt sein besonderes Interesse der Behandlung von Migräne-Patienten, unter anderem auch mit Botulinum. Dr. Snozzi ist bei Smoothline ausserdem für die Bereiche Wissenschaft / Forschung zuständig und engagiert sich durch seine regelmässige, internationale Instruktorätätigkeit in den Bereichen Botulinum und Filler für die Ausbildung anderer Ärzte.



vorab einen festen Termin buchen. Heute wäre es schwierig, spontane Walk-in-Kunden aufzunehmen, weil wir praktisch immer ausgebucht sind. Wir versuchen jedoch, schnelle Termine innert 24 bis 72 Stunden zu garantieren, weil die Nachfrage nach kurzfristigen Terminen weiterhin hoch ist. Unsere Kundschaft ist heute deutlich flexibler und wollen nicht mehr wie in einer klassischen Arztpraxis zwei, drei Monate auf einen Termin warten.

**Die Nachfrage nach ästhetischer Medizin verbunden mit Lifestyle steigt seit Jahren rasant an. Anstatt von Anti-Aging spricht man heute von Well-Aging-Konzept. Welche Philosophie steckt dahinter?**

Ein Zitat der Literaturnobelpreisträgerin Doris Lessing umschreibt vielleicht am besten, worum es geht: «The great secret that all old people share is that you really haven't changed in 70 or 80 years. Your body changes, but you don't change at all. And that, of course, causes great confusion». In den 1950er-Jahren war jede zwanzigste Person über 65 Jahre alt, im Jahr 2000 schon jede dreizehnte, im Jahr 2050 wird jede fünfte Person über 65 Jahre alt sein. Gleichzeitig ist der 65-Jährige des Jahres 2050

nicht zu vergleichen mit dem 65-Jährigen des Jahres 1950. Wir sind viel vitaler und fitter, dennoch verändern wir uns. Wenn wir uns im Spiegel betrachten, verändert sich zwar unser Gesicht, aber der Spiegel zeigt uns nicht, wie wir uns innerlich fühlen. Hier greift der Begriff Well-Aging, bei dem man die innere Frische gegen aussen tragen möchte. Es geht nicht darum, dass man nicht altern möchte, man will einfach gut altern. Viele Leute betreiben nicht nur im medizinischen Bereich Prävention, indem sie sich vor Alters- oder chronischen Krankheiten schützen, sondern sie wollen auch ihr Äusseres pflegen. Es ist auch vergleichbar mit der Mode: Nur weil man 60 Jahre alt ist, zieht man keinen Kartoffelsack an, sondern man spielt auch in diesem Alter mit der Mode und pflegt sein äusseres Erscheinungsbild.

**Sie haben sich schweizweit als erste Klinik auf die reine Faltenbehandlung mit Botulinum und Fillern spezialisiert. Warum?**

Es geht nicht nur um die reine Faltenbehandlung, sondern die Behandlungen gehen heutzutage viel weiter und sind ganzheitlicher geworden. Das Verständnis zu den Alterungsprozessen im Gesicht hat sich erst in den letzten 10 Jahren so richtig entwickelt

und wir wissen heute, dass die entscheidenden Altersveränderungen im Gesicht oftmals weniger die Haut, sondern tieferliegende Strukturen wie den Gesichtsschädel, das Fettgewebe oder die Haltebänder betreffen; die Falten sind teilweise nur Symptom dieser Veränderungen, die sich in der Tiefe abspielen. Die Faltenbildung ist oftmals nur Symptom der grösseren strukturellen Veränderungen der Haut, die in der Tiefe ablaufen. Heute werden daher oft strukturelle Probleme behandelt, aber Falten stehen in der Gesellschaft weiterhin als Synonym für das Altern des Gesichtes. Eigentlich behandeln wir aber den müden Gesichtsausdruck, weniger die Falten an sich. Unsere Kundinnen und Kunden wollen meist nicht primär faltenlos sein, sondern wieder frischer aussehen. Wichtig ist hierbei, dass das Resultat stets so natürlich ist, dass das Umfeld nicht merkt, dass nachgeholfen wurde. Der Grund, warum wir uns auf Filler und Botulinum spezialisiert haben, ist, dass diese Behandlungen höchst effizient und sicher sind, wenn sie durch eine Fachperson durchgeführt werden. Schaut man sich weltweit die Statistiken der nicht-operativen Behandlungen im Bereich der ästhetischen Medizin an, dann decken Behandlungen mit Fillern und Botulinum und 65 Prozent





**SMOOTHLINE**

Smoothline ist eine auf ästhetisch-medizinische Gesichtsbearbeitungen – im Besonderen Faltenbehandlungen – hochspezialisierte Klinik und wurde 2007 als erste einzig auf Botulinum und Filler spezialisierte Klinik gegründet. Alle Behandlungen werden durch ein qualifiziertes und erfahrenes Ärzte-Team nach den höchsten medizinischen Qualitätsstandards durchgeführt. Ganz besonderen Wert wird hierbei auf die Erhaltung des natürlichen Aussehens gelegt. Als Schweizer Marktführer in diesem Bereich hat sich Smoothline das Ziel gesetzt, nicht nur bezüglich der Behandlungsergebnisse, sondern auch bezüglich der Rundumbetreuung ihrer Kundschaft neue Massstäbe zu setzen. Neben Zürich verfügt Smoothline über Standorte in Winterthur und München.



aller Behandlungen ab. Alle anderen Behandlungsansätze – wie etwa Laser, Radiofrequenzbehandlungen, chemische Peelings usw. – decken jeweils weniger als fünf Prozent ab. Da für die Entwicklung einer Top-Expertise hohe Fallzahlen das Wichtigste sind, haben wir uns für den Fokus auf diejenigen Behandlungen entschieden, für welche aufgrund der Effizienz und Sicherheit die höchste Nachfrage besteht – wir wollen kein Gemischtwarenladen sein. Dass hohe Fallzahlen und grosse Erfahrung matchentscheidend für die Qualität in der Medizin sind, sieht man nicht nur in der Ästhetik, sondern allgemein auch bei den Spitalern, die nur noch bei gewissen Behandlungen auf die Spitalliste kommen, wenn sie eine gewisse Anzahl von Fallzahlen vorweisen können. Ein Spital, welches nur zwei Herztransplantationen pro Jahr durchführt, darf keine Herztransplantationen mehr machen – aus gutem Grund.

**Wie viele Patienten behandeln Sie durchschnittlich im Jahr?**

Wir behandeln ungefähr um die 7000 Patienten. Bei reinen Gesichtsbearbeitungen kommt man auf etwa 14000 Behandlungsregionen pro Jahr.

**Wie sieht der typische Kunde/die typische Kundin bei «Smoothline» aus?**

Wir haben 85 Prozent weibliche Kundschaft. Das liegt nicht nur daran, dass die Frauen interessierter sind, sondern hat auch damit zu tun, dass die Männer eine grössere Abneigung gegenüber Spritzen haben. In anderen Bereichen wie dem Body Contouring, wo z.B. hartnäckige Fettpolster mittels Kälteanwendungen entfernt werden, sind Männer viel offe-

ner. Dort gleichen sich die Zahlen ziemlich schnell an. Aber: Es wird auch in Zukunft in diesem Bereich mehr Frauen geben, die sich behandeln lassen. Was die Altersverteilung anbelangt, so sind zwei Drittel der Kundinnen zwischen 35 und 55 Jahre alt. Dies hat auch damit zu tun, dass die Älteren im Gegensatz zu den Jüngeren nicht mit dieser Thematik aufgewachsen sind. Soziokulturell betrachtet, decken wir alle beruflichen und sozialen Schichten ab. Wir betreuen viele Expats, weil Zürich eine Stadt mit vielen internationalen Firmen ist.

**Welche Behandlungen stehen bei Frauen und welche bei Männern hoch im Kurs?**

Der Trend im hochspezialisierten Bereich geht klar in Richtung ganzheitliches Behandlungskonzept. Zwar spielen Faltenbehandlungen immer noch eine gewisse Rolle bei den Kundinnen. Aber die Leute kommen heute eher mit der Vorstellung zu uns, dass sie weniger müde ausschauen möchten. Sie wollen vollumfänglich beraten und langfristig betreut werden. Ich sehe «Smoothline» eigentlich als Grundversorger oder Hausarzt der ästhetischen Medizin. Oftmals baut sich ein jahrelanges Vertrauens- und Betreuungsverhältnis auf.

**Welche Trends beobachten Sie in der ästhetischen Medizin?**

Wir beobachten zwei Trends: Einerseits der Wunsch der Kundinnen und Kunden, eine langfristige, ganzheitliche Betreuung von hochspezialisierten Ärzten zu erhalten. Andererseits stellen wir fest, dass immer mehr Billig-Anbieter auf den Markt drängen – obwohl die Nachfrage schnell wächst, wächst das Angebot auf dem Markt zurzeit fast zehn-

Mal so schnell. Das führt unweigerlich zu Qualitätseinbussen.

**Wie nehmen Sie die aktuelle Branche wahr?**

Global gesehen – und das trifft auch auf die Schweiz zu – wächst der Markt pro Jahr relativ schnell im zweistelligen Bereich. Das Angebot wächst zehn Mal schneller als der Markt. Das ist ein Problem. Die aktuellsten globalen Zahlen von 2016 stammen von der ISAPS, der International Society of Aesthetic Plastic Surgery, die weltweit die grössten Surveys erfasst. Ihr sind die meisten und wichtigsten Länder angeschlossen. Allerdings erfassen die Zahlen nur diejenigen Behandlungen, die von plastischen Chirurgen durchgeführt werden. Im Jahr 2016 stieg bei den plastischen Chirurgen die Nachfrage nach Botulinum-Behandlungen um sieben Prozent, bei den Füllern um 18 Prozent. Jedoch hat jeder einzelne Arzt nur ein Prozent (Botulinum) bzw. elf Prozent (Filler) mehr Behandlungen durchgeführt. Das heisst, dass das Angebot in diesem Bereich acht Mal schneller gewachsen ist als der Markt. Wir beobachten, dass immer mehr Leute mit schlechter Ausbildung in den Markt drängen. Dies führt zur paradoxen Situation, dass die Qualität im Markt teilweise abnimmt, obwohl die technisch-medizinischen Möglichkeiten viel besser sind als noch vor zehn Jahren.

**In welche Richtung bewegt sich der Markt in der Schweiz?**

In der Schweiz ist der Markt kaum reguliert, was dazu führt, dass immer öfters nichtmedizinisches Personal, etwa Kosmetikerinnen, Filler-Behandlungen anbietet. Obwohl diese in Fachhänden sehr sicher sind, können schwerwie-

gende Nebenwirkungen auftreten, wenn sie nicht korrekt angewendet werden. Daher verbietet das Gesetz eigentlich, dass nichtmedizinisches Personal solche Behandlungen durchführt, aber das Gesetz wird meist nicht durchgesetzt. Da sich viele Gesundheitsgesetze auf medizinisches Personal beziehen, sind den Gesundheitsbehörden aber oftmals auch die Hände gebunden, um disziplinarische Massnahmen gegen nichtärztliche Anbieter zu ergreifen. Kommt es z.B. zu einer schweren Nebenwirkung, weil eine Kosmetikerin ein Filler unsachgemäss angewendet hat, passiert – solange das Opfer keine Anzeige wegen Körperverletzung erstattet – in der Regel nichts. Anders als in Deutschland oder Frankreich, wo der Markt sehr streng reguliert ist, herrscht in der Schweiz in diesem Bereich «Wild-er Westen». Im ästhetisch-medizinischen Bereich passiert, was in jedem anderen Bereich in der Medizin absolut undenkbar ist. Ich hoffe, dass in Zukunft ein Umdenken stattfindet. Die Politik wird sich mit dem Thema befassen müssen. Ein einfaches Beispiel: Es ist unvorstellbar, dass ein Metzger Hüftprothesen implantiert, nur weil er auch mit Messern zu tun hat.

**Welche Probleme gibt es noch?**

Die europäischen Arzneimittelbehörde EMA hat wesentlich laschere Zulassungsbedingungen für sog. «medical devices», also Medizinprodukte, als die amerikanische Gesundheitsbehörde FDA. Für die Zulassung eines medical device braucht es in den USA – im Gegensatz zu Europa – stets kontrollierte, klinische Studien, die beweisen, dass eine Behandlung effizient und sicher ist, während in Europa bloss eine CE-Zertifizierung benötigt wird. Zum Vergleich: In den letzten 15 Jahren haben in den USA weniger als zehn Hyaluron-Filler (Filler gelten regulatorisch als «implantierbare Medizinprodukte») die Zulassung geschafft, in Europa fluten 200 verschiedene Produkte den Markt. Da jedes Produkt mit einer CE-Zertifizierung auch in der Schweiz in Umlauf gebracht werden darf, sind hierzulande viele Produkte auf dem Markt, die nicht die gleichen Qualitätskriterien erfüllen wie diejenigen auf dem amerikanischen Markt. Ein Produkt, das eine FDA-Zulassung hat, ist viel teurer als ein Produkt, das welches nur über eine CE-Zertifizierung verfügt, was wiederum Billiganbieter fördert. Inzwischen wurden die Richtlinien von der EMA deutlich verschärft, so dass in den nächsten Jahren

viele Hersteller in Europa wieder aus dem Markt fallen werden.

**Sie sind neben Zürich und Winterthur auch in München präsent. Planen Sie mit «Smoothline» noch weitere Filialen?**

Wir werden weitere Filialen eröffnen, aber nicht um jeden Preis. Wir streben ein gesundes, nachhaltiges Wachstum an. Wir möchten nicht auf Kosten der Qualität wachsen, sie ist das A und O bei uns. Nach unserem Umzug hierher an die Bahnhofstrasse möchten wir uns erst mal konsolidieren. Im Moment haben wir die (Deutsch-)Schweiz im Fokus.

**Welchen Stellenwert haben Innovation und Qualität bei «Smoothline»?**

Innovation kann in der ästhetischen Medizin ein zweischneidiges Schwert sein. Selbstverständlich müssen wir innovativ sein, um im Markt vorne mitzuspielen. Trotzdem setzen wir uns Grenzen, weil es der Qualität nicht hilft, wenn nur der Innovation wegen jedes neue Produkt eingeführt und angewendet wird. Oft warten wir ein, zwei Jahre und schauen, ob sich dieses Produkt auf dem Markt bewährt. Wir möchten keine unnötigen Risiken eingehen, weil immer das Restrisiko von zuvor unerkannten, unerwünschten Wirkungen besteht, wenn noch keine breite Erfahrung auf dem Markt besteht. Wir setzen daher vor allem beim Thema der Gesamtbetreuung auf Innovation. Es geht um den ganzen Prozess der Behandlung des Kunden, die auch die Vor- und Nachbetreuung beinhaltet.

**Welche drei Eigenschaften beschreiben Sie als Unternehmer-Persönlichkeit am besten?**

Ich denke, eine meiner wichtigsten Eigenschaften ist es, Realitätssinn in jedes Projekt zu bringen. Ausserdem besitze ich eine hohe Arbeitsmoral. Dann ist mir Ehrlichkeit sehr wichtig –

im Geschäftsleben wie auch allgemein.

**Was sind die grössten Herausforderungen, denen sich Sie als Inhaber stellen müssen?**

Im unternehmerischen Alltag ist für mich stets spannend, dass die grössten Herausforderungen nicht immer unbedingt von aussen kommen. Wenn der Markt sich verändert, es regulatorische Probleme gibt, kann man diese auf kreative Weise lösen. Manchmal klappt's, manchmal nicht, aber man hat es zumindest versucht. Man darf auch scheitern. Die vermeintlich kleinen Herausforderungen sind oftmals die grössten, wenn es um Zwischenmenschliches geht. In unserem zwanzigköpfigen Team haben wir zwanzig verschiedene Persönlichkeiten, es menschelt ununterbrochen. All diese Bedürfnisse unter einen gemeinsamen Hut zu bringen, ist immer wieder eine Herausforderung.

**Was gefällt Ihnen an Ihrer Arbeit besonders?**

Die Vielseitigkeit, die unternehmerischen Herausforderungen, der Umgang mit unserer Kundschaft. Es ist spannend, in einem immer noch jungen, schnelllebigen Markt zu sein, der sich konstant verändert.

**Was sind Ihre Ziele für die nächsten Jahre?**

Unternehmerisch gesehen wollen wir in diesem hoch dynamischen Markt noch bessere, qualitativ hochstehende Standards setzen. Wir wissen nicht, in welche Richtung sich der Markt schlussendlich bewegen wird. Wir geben unser Bestes, damit es in die richtige Richtung geht. Mein persönliches Ziel ist: Dass ich jeden Tag etwas Neues dazu lerne – egal in welchem Bereich. ■