

# Drama im

**Kundenrechte** Schaurige Haarfarben, gruselige Tattoos: Wenn Schönheitsbehandlungen danebengehen, müssen Kunden schnell reagieren, um ihre Rechte zu wahren.

**W**er zum Friseur, in den Kosmetiksalon oder ins Tattoostudio geht, möchte nach dem Termin besser aussehen als vorher. Oder auch seriöser, interessanter, frischer. Das klappt nicht immer. Wenn Haare statt in zartem Honigblond in schrillum Maisgelb leuchten, verschnitten oder geschädigt sind, fühlen sich Kunden eher entstellt als

**Falsch gefärbt. Aggressive Mittel können Haare schädigen.**



## Beim Friseur Haarige Entscheidungen

Der Kunde schaut in den Spiegel, der Friseur setzt die Schere an und fragt: „So?“ Ein Nicken, und die Strähnen fallen in der vereinbarten Länge. Absprachen wie diese scheinen in den meisten Salons gut zu funktionieren. Gerichte haben selten mit missratenen Frisuren zu tun, häufiger geht es um aggressive Mittel, die Kopfhaut oder Haare schädigen.

**Kahle Stelle.** Hohes Schmerzensgeld nach Friseurbesuchen wird in Deutschland nur fällig, wenn Kunden erhebliche Schmerzen erdulden müssen oder ihr allgemeines Persönlichkeitsrecht beeinträchtigt wird – zum Beispiel wenn jemand langfristig entstellt ist. Die Rekordsumme von 18000 Euro sprach das Oberlandesgericht Koblenz einer Schülerin zu (Az. 12 U 71/13). Durch falsche Anwendung eines Färbemittels war die Kopfhaut des Mädchens zum Teil abgestorben. Sie muss nun mit einer kahlen Stelle am Kopf leben.

**Unmögliche Farbe.** Eine Farbverwandlung strebte eine Kundin aus Coburg an. Ihre dunklen Haare sollten im „Ombré

Style lila“ gefärbt werden. Doch der Friseur scheiterte insgesamt drei Mal mit seinem Versuch, einen violetten Farbverlauf auf den Kopf zu zaubern. Das Haar der Kundin war schlicht zu dunkel für diese Art von Färbung. Nach den Behandlungen war die Mähne angegriffen und musste gekürzt werden. Die Frau verlangte ihre 200 Euro Friseurkosten zurück, das Amtsgericht Coburg gab ihr recht (Az. 12 C 1023/13). Der Salon musste ihr zudem 50 Euro Schmerzensgeld zahlen.

**Lichtes Deckhaar.** Eine Frau bat eine Friseurin, ihr Deckhaar vorsichtig zu kürzen, da es sehr dünn sei. Die Friseurin machte sich ans Werk. Nach dem Schnitt zahlte die Kundin und ging. Zwei Tage später kam sie wieder und verlangte Schmerzensgeld. Die Friseurin habe ihre Haare so kurz geschnitten, dass die Kopfhaut durchscheine. Der Streit landete vor dem Amtsgericht München, wo die Kundin unterlag (Az. 173 C 15875/11). Der Grund: Sie hatte sich nicht beschwert, während die Friseurin mit der Schere zu Gange war.

## Im Kosmetiksalon Unschönes Ergebnis

Kryolipolyse, Impulslichttherapie (IPL): Manche kosmetischen Behandlungsmethoden klingen nach Science Fiction und sind nicht ohne. Wagen sich Unqualifizierte daran, sind die Folgen oft heftig.

**Schmerzhafte Erfahrung.** 4000 Euro Entschädigung erhielt eine 24-Jährige nach einer IPL-Haarentfernung in der Bikinizone, bei der Narben zurückblieben (Amtsgericht Wuppertal, Az. 94 C 28/11). Schon während der Behandlung hatte die Frau über Schmerzen geklagt. Für das Gericht war entscheidend, dass die Kosmetikerin das ignoriert hatte.

**Harte Strafe.** In einer unveröffentlichten Entscheidung verurteilte das Amtsgericht Berlin-Moabit eine Kosmetikerin zu zweieinhalb Jahren Haft. Zudem muss sie Schmerzensgeld an zwei Kundinnen

**Adieu Pinzette.** Kosmetiker setzen auch Laser ein, um Haare zu entfernen.



# Salon

verschönert. Noch schlimmer ist es, wenn Permanent-Make-up oder Tätowierungen missraten. Haare wachsen nach. Tattoos bleiben.

„Dafür zahle ich keinen Cent!“ Das ist oft der erste Gedanke von Opfern verunglückter Schönheitsbehandlungen. Wer das tut, setzt sich jedoch ins Unrecht. Juristisch unterscheiden sich die Leistungen von Friseur, Kosmetiker und Tätowierer nicht von denen anderer Handwerker. Wie Maler oder Tischler müssen sie zunächst Geld bekommen, auch wenn das Ergebnis nicht gefällt.

Beauty-Handwerker sind aber verpflichtet, schlechte Arbeit nachzubessern. Das bedeutet: Der Kunde muss sie noch einmal

Hand anlegen lassen, auch wenn es schwerfällt. Wichtig ist es überdies, möglichst früh zu reklamieren, wenn etwas schiefgeht, etwa weil zu viele Haare fallen oder die Haut zu brennen beginnt.

Bringen Beschwerden und der Nachbesserungsversuch nichts, bleibt als letzter Weg nur noch, auf Schadenersatz und Schmerzensgeld zu klagen. Die Erfolgsaussichten variieren je nach Fall. Wir haben einige wichtige Urteile zusammengetragen. ■

**Sauber gestochen. Ein gutes Tattoo hat klare Linien und kräftige Farben.**



## Im Tattoostudio Bilder für die Ewigkeit

zahlen, die sie bei einer Kryolipolyse verletzt hat. Dabei werden Fettzellen gekühlt, bis sie absterben. Da die Frau keine Heilpraktikerin ist, hätte sie die Behandlung nicht durchführen dürfen.

**Unsauberer Lidstrich.** Für Permanent-Make-up greifen Kosmetiker zur Tattoonadel. Eine Kundin verklagte anschließend ihren Salon. Ihr Dauer-Lidstrich hatte weißgelbe Flecken, war links dünner als rechts. Das Amtsgericht München gewährte ihr 2500 Euro Schadenersatz: Tätowierung und Korrektur seien mangelhaft, die Folgen bleibend, auch wenn die Frau nicht „grob entstellt“ sei (Az. 132 C 16894/13).



Wenn die Nadel brummt, ist nicht immer ein Profi am Werk. Das Berufsbild des Tätowierers ist nicht geschützt. Wer in Deutschland einen Salon eröffnen will, muss volljährig sein und einen Gewerbebeschein vorweisen. Eine Ausbildung ist nicht vorgeschrieben. Wohl auch deshalb müssen sich die Gerichte recht häufig mit missglückten Tattoos beschäftigen und klären, wer für Schäden geradzustehen hat: Krankenkassen zahlen die Entfernung der bunten Bilder nicht – und die ist viel teurer als das Tattoo selbst.

**Jede Minute zählt.** 11:14 Uhr. Ein kleiner Junge kommt zur Welt. Der Augenblick ging dem frischgebackenen Vater buchstäblich unter die Haut. Er ließ sich eine Taschenuhr stechen, die die Geburtsstunde seines Sohnes zeigen sollte. Die Zeiger des fertigen Tattoos standen aber auf 11:09 Uhr. Der Kunde klagte auf 3500 Euro Schadenersatz. Das Studio hielt dagegen: Der Mann habe den Entwurf vorab gesehen, er sei selbst schuld an dem Fehler. Das Amtsgericht Bonn gab dem Vater recht (Az. 112 C 84/16). Er erhielt 1500 Euro Schadenersatz.

**Verpfuschte Blumen.** Wenig elegant wirkte das Blütentattoo einer Frau aus Hamm. Der Tätowierer hatte zu tief gestochen: Farben und Linien waren verlaufen. Der Nadelkünstler bot an, die Laserentfernung des Tattoos durch einen Mediziner zu zahlen. Anschließend wollte er an derselben Hautstelle erneut loslegen. Die Kundin lehnte ab und verlangte die Kosten für die Entfernung des Tattoos sowie Schmerzensgeld. Vor dem Oberlandesgericht Hamm siegte sie (Az. 12 U 151/13). Der Tätowierer musste die Laserbehandlung zahlen und 750 Euro Schmerzensgeld.

**Zu viel Sonne.** Keinen Erfolg vor Gericht hatte ein Mann, der sich einen Schriftzug auf den Arm tätowieren ließ und klagte, als Wochen später die Farben verlaufen und verblasst waren. Die geforderten 1000 Euro Schmerzensgeld verwehrte ihm das Amtsgericht Gelsenkirchen (Az. 409 C 144/16). Der Tätowierer konnte mit Facebook-Fotos beweisen, dass sich der Mann gegen seinen Rat mit frischem Tattoo gesonnt hatte. Sonne kann Tattoos schädigen.