

Zweithaar = Rechtsfalle?



Rechtsanwalt des Kompetenzzentrums Sven-Uwe Blum im Gespräch mit Geschäftsführerin Nadine Dammann-Esch

Bereits im Sommer erarbeiteten Rechtsanwalt Sven-Uwe Blum und Geschäftsführerin Nadine Dammann-Esch die Rechtsthemen in Hinblick auf die leider durch Corona ausgefallene Herbsttagung.

Diskutiert wurden rechtliche Fallstricke, die Kollegen unserer Branche in Gerichtssälen die Luft haben enger werden lassen. Um unsere Mitglieder zu schützen, arbeiten wir konsequent fortlaufend mit Herrn Blum an diesen Themen.

Wir möchten dieses Interview gerade den Kollegen jetzt ans Herz legen, die sich aufgrund der Corona-Zwangspause mit dem Thema Zweithaar beschäftigen.

Wir merken momentan an den vielen eingehenden Telefonaten, dass das Interesse an Zweithaar bei vielen Kollegen geweckt ist. Es wurde bemerkt, dass die Leistungserbringer – sprich wir – weiter versorgen und berechtigterweise denken die Kollegen natürlich darüber nach, sich diesem Thema anzunehmen.

Aber das Thema Recht gehört nun einmal dazu. Und da wir uns in der Pflicht sehen, aufzuklären – hier ein kleiner Exkurs in die Justiz.

INTERVIEW

Dammann-Esch: Wenn Kollegen anfangen sich mit der Zweithaartheematik beschäftigen, stellen Sie ganz schnell fest, dass erheblich höhere Umsatzsummen erwirtschaftet werden, als in der normalen Friseurdienstleistung. Das sind Geldsummen, mit denen man vorher nicht so täglich umgegangen ist. Hier fallen Reklamationen, zu verhandelnde Fälle vor Gericht etc. ganz anders ins Gewicht. Wie kann ich als Zweithaarspezialist nachts eigentlich noch gut schlafen?

RA Blum: Als erstes habe ich festgestellt, dass eine fundierte fachliche Ausbildung ein absolutes Muss ist. Auch wenn man ein guter Friseur ist und viel Ahnung hat – der Umgang mit Zweithaar ist etwas ganz anderes.

Das nächste Problem ist, dass Zweithaar eben Zweithaar ist und nicht nachwächst. Jedes Resultat der Schere bleibt... und da kommen wir auch schon zu dem ersten Problem. Wann immer ich mich verschnitten oder etwas falsch gemacht habe – muss ich dafür einstehen. Das heißt, ich muss das Werk, wie es vorher vereinbart war, herstellen.

Zum Beispiel will die Kundin einen Bob in einer besprochenen Haarlänge haben und ich schneide mal ganz gemütlich 2 cm zu kurz ab... Ja, was mache ich jetzt? Ich kann diese 2 cm nicht mehr ankleben, sondern ich müsste im schlimmsten Fall, die gesamte Echthaarperücke im vierstelligen Bereich ersetzen.

Das heißt, ich empfehle, sich richtig ausbilden zu lassen.

Wenn man dann mit einer Problematik konfrontiert wird, rate ich auch, sich erst einmal nicht nervös machen zu lassen. Es ist sinnvoll, sich an eine fachliche Institution zu wenden, um festzustellen: Ist es überhaupt ein Fehler, den ich gemacht habe. Denn wir sind im Werkrecht und man muss dieses vereinbarte Werk herstellen. Und das fängt es schon an: „Was war eigentlich vereinbart?“

Das A und O ist die Beweissicherung. Was war geschuldet? Was sollte hergestellt werden? Denn bei diesen Summen ist ein Problem, schon leichtfertig in den Beratungsgesprächen zu agieren.

ND: In unserer Branche wimmelt es von Fällen, bei denen Kunden einen hohen Preis bezahlt haben, dieses dann auch finanziell weh tut und dann doch irgendwie zurückwollen, weil Sie gemerkt haben – das hat ein ganz schönes Loch in meine Haushaltskasse gerissen...

RA Blum: Das nennt man „Kaufreue“. Das Problem liegt hier, wie schon erwähnt, im Werkrecht. Wir schulden ein besonderes Werk und je länger eine Sache auf Fehler untersucht wird – besteht die Wahrscheinlichkeit fündig zu werden.

Viele Kunden schwenken nach der Versorgung um. Das ist ganz oft im onkologischen Bereich zu beobachten. Am Anfang hat die Kundin enorme Angst vor dem chemotherapiebedingten Haarausfall. Dann ist es soweit. Sie bestellen das teuerste vom teuersten – den perfekten Haarsersatz und auf einmal gehen die Haare aus und merken, sie kommen mit einem Kopftuch auch zurecht. Dann haben sie für mehrere tausend Euro einen Haarsersatz liegen, den sie nicht mehr haben wollen.



Rechtsanwalt Sven-Uwe Blum ist im Jahr 2018 zum Partner des Jahres ausgezeichnet worden

Dann wird nach Fehlern gesucht, die Fehler werden vielleicht gefunden. Dann kommt es auf die Bewertung an: Was war geschuldet? Wie sollte es aussehen? Habe ich das Ziel erreicht. Das nächste ist die Begutachtung des Fehlers. Ist es überhaupt ein Fehler oder ist da Werk fachlich einwandfrei?

Bei der Kaufreue werden die Kunden dann oft auch sehr unangenehm – aber da sollte man sich auch erst einmal nicht verrückt machen lassen – wenn man gut gearbeitet hat, ist in den seltensten Fällen ein Fehler passiert – aber da sind wir wieder bei der fachlichen Ausbildung.

Anders kann es sein, wenn man z. B. häufig im Herrengeschäft, mit Klebesubstanzen arbeitet. **Durch Allergien verursachte Ekzeme bilden eine gute Grundlage für Schmerzensgeldforderungen:** Wurde nach Allergien gefragt. Und da stehen Schadensersatzansprüche im Raum, die nicht unerheblich sind. Denn das ist schon ein Eingriff – gleichzusetzen mit einer Körperverletzung.

Wenn ich jetzt nach Problematiken bei Frauen im Permanentbefestigungsbereich gefragt werde, muss ich sagen, dass die Probleme sehr vielfältig sind.

Mit Haarverlust, bedingt durch Befestigungsmethoden, muss man sich in der Zweithaarbranche auseinandersetzen. Die Menschen werden durch die ganzen Fernsehsendungen und einseitigen Berichterstattungen aufgehetzt und die machen, wenn sie rechtsschutzversichert sind, erst einmal den Anspruch geltend unter dem Motto: „Warum auch nicht, Schmerzensgeld ist ja irgendwie immer drin...“ und versuchen da Kapital, rauszuschlagen.

Ein anderes Problem ist die unsachgemäße Reinigung des Kunden der Haarteile. Es bleiben Schaumreste von Shampoos im Haarteil oder Befestigungsstellen zurück, das ergibt mit den abgestorbenen Hautresten ein ideales Klima, um da Entzündungen gedeihen zu lassen. Und hier ist ja dann auch die Frage: Wer war es gewesen?

Die Kundin sagt natürlich, der Zweithaarspezialist hat Schuld, das Haarteil ist nicht richtig befestigt worden und der Beklagte interveniert und sagt, es liegt an der Handhabung der Pflege. Dieses im Nachgang herauszufinden kann zu problematisch werden.

ND: Kann man sich im Vorfeld als Zweithaarspezialist schützen?

RA Blum: Der beste Schutz ist, wie eingangs erwähnt, fachlich einwandfrei zu arbeiten. Und man muss wirklich auch wenig Arbeit in die Dokumentation investieren.

Die Mitglieder des Kompetenzzentrums werden hier fortlaufend mit Informationen versorgt, die wir immer an aktuelle Fälle vor Gericht anpassen. Parameter für die Beratungsbögen erarbeiten wir gerade, die wir dann in dem kommenden Seminar vorstellen und den Mitgliedern zur Verwendung mit an die Hand geben. Die vernünftige Dokumentation ist das A und O.

Zum Beispiel sollte man darüber aufklären, dass z. B. Befestigungen mit Klebeprodukten auf der Haut, zu Hautreizungen bzw. Allergien führen können. Manchmal ist eine Allergie klein, manchmal kann es aber auch richtig schlimm werden.

Wenn der Kunde darüber vorher aufgeklärt wurde, hat der Leistungserbringer richtig gehandelt. Ist so etwas aber vergessen worden, kann es sehr schmerzhaft teuer werden. Zum Beispiel kann man den Kunden die Wirkung von Klebprodukten auch testen lassen.

Aufklärung ist die Pflicht eines ZweithaarSPEZIALISTEN. Der Endverbraucher verlässt sich auf das Wissen seiner Fachkraft. Aber auch das alles hilft nichts, wenn wir auf der Gegenseite jemanden haben, der psychisch vielleicht ein wenig angeschlagen ist. Was mir häufig vorgekommen ist, dass Schadensersatz gefordert wurde, weil man den Haarsersatz nicht nutzen konnte und 3 Wochen zu Hause blieb und dann wurden tausende von Euro Schadensersatz geltend gemacht, weil man nicht vor die Tür konnte oder so vor die Tür konnte, wie man es sich gewünschte hätte. Da kommen die abstrusesten Sachen zustande.

ND: Inwieweit kann ein Richter überhaupt beurteilen, was richtig und was falsch ist?

Der Richter kann das gar nicht beurteilen. Er ist ein normaler Mensch. Er muss ja auch im Zweifel entscheiden, ob ein Auto mangelfrei ist oder nicht. Der Richter holt sein Fachwissen über einen Sachverständigen. Er kann vielleicht noch die Haarfarbe beurteilen, aber ob das Haarteil richtig eingeschnitten wurde, eben nicht. Da kommen die Sachverständigen ins Spiel.

Und da kann ich auch an jedem appellieren, sich immer fortzubilden und sich später ggf. selbst als Sachverständiger vor Gericht anzubieten. Denn die Sachverständigen entscheiden Fall. Das können sie natürlich nur, wenn die auch Fachwissen haben.

Häufig ist es aber so, dass es Friseurmeister älterer Generationen sind, wo die Thematik noch eine Rolle in der Meisterprüfung spielte aber dann nie wieder etwas damit gemacht haben und die jetzt auf einmal über hochkomplizierte High-Tech-Vorgänge Gutachten schreiben und beurteilen sollen, ob etwas fachgerecht ist oder nicht. Und das bezweifle ich häufig, dass diese Sachverständigen auch das Wissen dazu haben. Deswegen auch noch einmal meinen Appell an die Branche, wenn möglich sein eigenes Wissen dem Gericht zur Verfügung zu stellen

Tipp von mir: Es gibt viele Fallstricke und man sollte vorab auch noch einmal gucken, was das Kompetenzzentrum anbietet. Dann ist man schon gut aufgestellt. Wir arbeiten jetzt seit Jahren zusammen und bauen es weiterhin aus.

Das können wir, seitens des Kompetenzzentrums nur bestätigen. Wir schätzen die Zusammenarbeit mit Ihnen sehr und freuen uns auf viele weitere Jahre.

Die Mitglieder des Kompetenzzentrums Deutscher Zweithaarprofis können jederzeit auf eine kostenfreie Beratung seitens Rechtsanwalt Sven-Uwe Blum zurückgreifen.

Mehr Informationen zum Kompetenzzentrum:

www.zweithaarseminare.de

Herausgeber des Newsletters:

**KOMPETENZZENTRUM
DEUTSCHER ZWEITHAARPROFIS**

Kompetenzzentrum Deutscher Zweithaarprofis
UG (haftungsbeschränkt)

Im Auerweg 13, 57632 Peterslahr

info@zweithaarseminare.de

www.zweithaarseminare.de

www.facebook.de/zweithaarprofis

Instagram: [kompetenzzentrum_zweithaar](https://www.instagram.com/kompetenzzentrum_zweithaar)