

Zweithaarspezialisten vor Gericht



Sachverständiger Thorsten Ofer beim Bearbeiten eines Herrenhaarteils (Bild: Janosch Simon für Haar Vital)

Selbstredend befinden sich unter den Akteuren des Kompetenzzentrums deutscher Zweithaarprofis Sachverständige unseres Handwerks. Beinahe täglich tauscht sich Geschäftsführerin Nadine Dammann-Esch in Ihrer gemeinsamen Arbeit mit Masterakteur Thorsten Ofer (Geschäftsführer Haar Vital, langjähriger Dozent der Kammer und öffentlich bestellter und vereidigter Schverständiger der HWK zu Köln) über Themen der Branche aus.

Die Telefonleitungen glühen in den letzten Tagen heiß bei uns, weil die Friseurbranche, bedingt durch die Lockdownzwangspause Zeit hatte, sich mit dem Gedanken auseinanderzusetzen: „Etabliere ich Zweithaar bei mir im Salon?“. Viele sehen auch, dass wir als Leistungserbringer weiter versorgen durften und alle machen sich berechtigterweise Gedanken, wie es mit der eigenen Zukunft weiter geht.

Es gibt viele Sachverhalte, die sollten Branchenneulinge einfach wissen, BEVOR sie sich Gedanken machen, sich dem Thema Zweithaar hinzugeben. Es gibt so einige Themen, die unterschätzt werden. So sind sich Kollegen oft nicht klar darüber, welche große Verantwortung Sie tragen, wenn Sie sich dem Thema Zweithaar widmen. Und welche Gefahren Sie bei unsachgemäßem Handeln eingehen.

INTERVIEW

Dammann-Esch: Warum hast Du Dich entschieden, als Sachverständiger in diesem Bereich tätig zu werden?

Thorsten Ofer: Also erst einmal hat mich die Juristerei schon als Jugendlicher interessiert und begründet durch das über die Jahre erworbene Sach- und Fachwissen, wollte ich mich stärker einbringen. Außerdem bekam ich auch immer Gutachten von Kunden oder Kollegen auf den Tisch, die sachlich und fachlich falsch waren – dem geschuldet, dass produktions-technisch wenig Kenntnisse in dem Bereich vorherrschen.

Zu welcher Art von Fällen in der Zweithaarbranche wirst Du herangezogen?

Ofer: Das ist breit gefächert. Das fängt bei Klagen von Versicherten gegen Ihre Krankenkasse an. Da wird um Stellungnahme gebeten. Privatpersonen treten ebenso an mich heran, die mit Zweithaar versorgt wurden und Feedback haben möchten, ob diese Arbeit fach- und sachgerecht ausgeführt wurde. Ebenso brauchen Richter die Sachverständigenmeinung, um einen Prozess führen zu können und somit kommt dem Sachverständigen eine verantwortungsvolle und gewichtige Rolle bei einem Rechtsstreit zu.

Der Aufgabenbereich ist weit gestreut. Passform und Ausführung von Perücken, Begutachtungen bezüglich Qualität von Haaren. Streitigkeiten bezüglich Haarverlängerungen sind fast an der Tagesordnung und Prozesse von Versicherten gegen

Ihre Krankenkassen.

Im Sachverständigenwesen unterscheidet man zwischen zwei Gutachten. Beginnen wir mit dem Privatgutachten. Der Kunde ist der Auftraggeber des Sachverständigen. Das hat vor Gericht aber nur eine untergeordnete Bedeutung. Sollte es zu einer Gerichtsverhandlung kommen, handelt es sich nur um eine fachliche Dokumentation.

Dann gibt es das vom Gericht angeordnete Gutachten. Dieses hat Relevanz. Nur daran fühlt sich der Richter gebunden. Der Richter bestellt den Sachverständigen und eben nicht der Anwalt oder die beklagte Partei. Diese Tatsache sollte man immer im Hinterkopf behalten.

Bitte gebe eine fachliche Beurteilung über die Zweithaar-Branche

Mit großem Bedenken. Viele sind sich nicht klar, was sie mit Halbwissen am Kunden anrichten (können). Und das ist auch immer wieder das, was man in Gerichtsfällen oder Streitigkeiten sehen kann, dass es eben keine böse Absicht von den Kollegen ist. Sie tun ihr Bestes. Aber das Wissen reicht nicht.

Es hat sich in unserer Branche etabliert, dass man zu 1- 2 Tagesseminaren geht und danach wird man auf die Menschheit losgelassen. Die Frage stellt sich ja: Wenn ich an mein erstes Lehrjahr als Friseur zurückdenke, wie lange es gebraucht hat, bis ich eine Dauerwelle richtig gewickelt habe und dann auch noch eine Gesellenprüfung später sogar die Meisterprüfung ablegen musste, um Zeugnis darüber abzulegen, ob ich die Fertigkeiten beherrsche...



Auch das Thema: Wellung sollte ein Zweithaarspezialist beherrschen
Ofer mit einem frisch gewellten Haarteil (Archivaufnahme: Haar Vital)

Im Fachgebiet Zweithaar, umfaßt das Friseurhandwerk nur EINEN Teil des Wissens und der Fertigkeiten, die man benötigt. Eigentlich ist es ein komplett neuer Beruf. Aber eine Befähigung, sich diesem sehr anspruchsvollen Bereich widmen zu können, gibt es faktisch kaum. **Für mich als Sachverständiger ist es immer wieder erschreckend, über wie wenig Fachkenntnis die Kollegen verfügen. Dies macht Sie natürlich auch angreifbar.**

Im Grunde genommen werden hier Dienstleistungen und Produkte an den Kunden abgegeben, bei denen sich derjenige, der es ausführt, eigentlich fast immer auf die Industrie verlassen muss. Denn gewisse Techniken entstammen nun einmal daher.

Vergleichen wir es mit dem Haarefärben: Jeder Friseur kennt den Sachverhalt: Nur weil jemand 250 Farben von der Firma x,y zur Verfügung gestellt bekommt, ist man nicht automatisch ein Färbespezialist. Oder der schlechteste Tennisspieler wird nicht gut, wenn er einen teuren Schläger benutzt - ich muss mein Wissen ordentlich umsetzen. Und da sind erhebliche Defizite in ganz vielen Bereichen zu beobachten.

Also wenn ich heute sehe, dass Perücken heute abgegeben werden, ohne dass der Kundin auch nur einmal ein Maßband um den Kopf gelegt oder dass eine Proportion definiert wurde. Gerade das Thema Proportion ist häufig ein Fremdwort: Wo und was in denn ein natürlicher Haaransatz?... Hier braucht es Wissen und Erfahrung, die man nicht an 2 Tagen erlernen kann. Leider agieren unsere Kollegen oft nach dem Motto: „Raus aus dem Karton und drauf auf den Kopf“ dementsprechend ist auch das Ergebnis: EINFACH.

Aber bei einer Zweithaarversorgung ist aber nun mal nicht einfach gefragt. Ich vergleiche das immer mit den Orthopädiehäusern. Bei dem, der eine Beinprothese braucht, geht es auch nicht einfach. Richtig gutes Fachwissen muss umgelegt werden, damit derjenige, der so etwas tragen muss, keine Schäden davonträgt. Sowohl körperliche als auch seelische Schäden. Da ist ganz viel im Argen.

Und inzwischen ist es mittlerweile so schlecht, dass das Internetgeschäft in unserer Branche erfolgreich an Fahrt aufnimmt, wo der Endverbraucher feststellt: „Wenn der Friseur die Perücke aus dem Katalog bestellt, kann ich genauso gut im Onlinehandel bestellen.“ Das heißt, das Fachwissen und auch das Handwerk steht nicht mehr im Vordergrund. Und das sieht man auch ganz häufig in den Gerichtsprozessen.

Was rätst Du Neufängern der Zweithaarbranche? Gerade im Lockdown war es zu merken: Die Kollegen haben Zeit, sich mit der Thematik zu befassen. Es ist ein sehr komplexes Thema – was kannst du aus fachlicher Sicht empfehlen?

Ofer: Zuerst sollte sich jeder hinterfragen, ob die Idee aus der Not heraus geboren wird oder ob wirkliches Interesse dahintersteckt. Wie bei allem – nur weil es eine fixe Idee ist, ist sie nicht gleich gut. Liegt mir das Ganze überhaupt? **Ich habe mit kranken Menschen zu tun und ich habe es mit einer schwierigen Thematik zu tun und da muss der Wille im Vordergrund stehen nicht die fixe Idee, wegen oder durch Corona einen schnellen Euro zu machen.** Der Schuss geht nach hinten los.

Und es ist ganz wichtig, dass derjenige, der sich in diesem Segment etablieren möchte, nicht gleich versucht das große

Rad zu drehen sondern mit kleinen Schritten anfängt. Sprich: ich muss meinen Salon analysieren, ich muss meine Kundenstruktur analysieren und herausfinden: Was umfasst eigentlich meine Zielgruppe?

Wenn ich einen sehr hippen Salon habe, gibt es sicherlich viele Frauen, die zu feine oder zu kurze Haare haben - ich habe aber wahrscheinlich nicht unbedingt die Frauen, die eine Perücke brauchen. Also springe ich erst einmal auf das Segment: Haarverlängerungen und Haarauffüller.

Wenn ich jetzt einen Salon habe, der eine Altersstruktur hat mit Männern und Frauen, die schütteres Haar, Oberkopfglatzen oder Kahlstellen haben, dann würde ich den Fokus auf Haarteile und Perücke legen.

Wichtig ist, dass man analysiert, was ist überhaupt in meinem Laden los! Wenn ich durch die Bank weg einen Haarschnitt nach dem anderen mache, dann kann ich nicht auf die Schnelle ein großes Haarfarbenthema umsetzen. Weil ich dafür erst einmal nicht die Zeit habe, um die Komplexität zu erlernen.

Nach der Analyse sollte ich mich somit auf nur 1 oder 2 Fachgebiete fixieren und mich so trainieren, dass ich dort richtig gut werde. Und erst dann weitere Thematiken aufbauen. Und nicht darauf schielen, woher bekomme ich das schnellste Geld, wie kann ich am besten mit den Krankenkassen abrechnen. **Das Geld liegt nicht nur da, wo Zweithaarversorgung durch die Kassen bezuschusst wird – sondern es gibt genug Personen, die bereit sind für eine fachgerechte Zweithaarversorgung die eigene Geldtasche aufzumachen.**

Es ist auch wichtig für das Marketing. Wenn du dich zu breit aufstellst, ist es oft nicht gleich glaubwürdig. Und das Spektrum der Branche ist einfach zu groß, als es fachlich gleich erlernen zu können. Das haben wir bei Haar Vital ja auch nicht gemacht. Mit bestimmten Sachen wurde angefangen und wir

haben uns Schritt für Schritt weiter entwickelt. Niemand von uns hat, Haarfüller, Extensions, Toupets, Perücken zeitgleich erlernt. Es war immer eine zeitliche Entwicklung.

Wie kann man sich, gerade als Newcomer, davor schützen, dass man vor Gericht landet?

Ofer: Was immer wieder festzustellen ist, dass Friseure nicht gewohnt sind, ihr Handeln zu dokumentieren. Es fängt oft schon mit dem Bearbeiten eines Auftrages an. Wenn man morgen eine Rüge bekommt und sagen kann: „Moment – hier steht alles: Haarteil, maßangefertigt, Haarqualität, Haarlänge, Haarfarbe und Auftrag genau preislich definiert.“ ist das die Grundlage. Aber die fehlt schon oft.

Viele Prozesse entstehen eigentlich gar nicht aus einem wirklichen Mangel am Produkt, sondern aus der Unzufriedenheit heraus, dass der Kunde nicht wusste, was auf ihn zukommt. Man nennt soetwas REUEKAUF. Beispiel: Kundin hat es zuerst einmal im Internet gesehen, findet alles schön und gut, und man sagt ihr dann, das Haarteil kostet z. B. 2.000 € und an der Kasse heißt es dann: 2.150,00 €, weil noch ein Haarschnitt und ein paar Strähnen dazu gekommen sind. Da fängt das Theater an und sie geht mit einem schlechten Gefühl nach Hause. Das fällt es leicht, nach Fehlern zu suchen.

Das geht weiter über ordnungsgemäße beschriebene Abnahmeprotokolle, in denen man sich nicht nur den Empfang bestätigen lässt, sondern dass der Empfänger mit Sitz, Farbe, Passform und Ausführung einverstanden ist. Dann macht man noch vier Fotos mit einem glücklichen Lächeln der Kundin und dann ist man schon etwas sicherer aufgestellt.

Und im Krankenkassenbereich sind sich viele nicht klar, dass man ein Beratungsgespräch ordentlich protokolliert, wo gewisse Sachen einfach erfragt werden müssen. Allergien, Unverträglichkeiten – ist ein BefragungsmUSS. Und wenn diese



Sachverständiger Thorsten Ofer im ständigen Dialog mit Nadine Dammann-Esch (Geschäftsführerin Kompetenzzentrum Deutscher Zweithaarprofis) Archibild, da das Interview coronabedingt per Telefon stattfand (Foto: Janosch Simon für Haar Vital)

Fehler passieren, fällt es einer Kundin mit einem Reuekauf leicht, dagegen anzugehen, mit dem Resultat, dass der Anwalt der Gegenseite den Zweithaarspezialisten dann vor Gericht „zerpflückt“. Zumal der Beklagte oft nach einer gewissen Zeit, selbst nicht mehr weiß, was er da fabriziert hat. Und das ist oft das größte Problem.

Das sind alles Sachen, die Alltag sind. Entweder lernt man durch Erfahrung, dann tut so etwas meistens weh oder man hat jemanden, so wie das Kompetenzzentrum, welches von Anfang an zur Seite stehen kann. Ich kann nur jedem empfehlen, dass man sich da anleiten und schulen lässt – und nicht nur am Anfang. Und auch bereit ist, das anzunehmen und nicht auf die leichte Schulter zu legen. Denn es geht hier ja nun mal um richtige Geldwerte, nicht nur um einen Haarschnitt, der für 60 Euro versemelt wurde. Da wachsen die Haare nach – anders als bei einer hochwertigen Perücke, die für einen weitaus höheren Preis an den Endverbraucher abgegeben wird.

Oft landet auch Selbstüberschätzung vor Gericht. Und der Gutachter kann und darf nicht anders. Für uns heißt es: „Nach bestem Wissen und Gewissen!“ Ich kann ja jetzt nicht, nur weil der Kollege mir leid tut, ein anderes Gutachten erstellen. Ich kann nur das begutachten, was ich sehe. Der Richter verlässt sich auf das, was ich schreibe. Und das ist vielen Friseurinnen nicht bewusst, wenn sie sich vor Gericht wieder finden. Oder aber, so wie es mir passiert ist, welches auch ein Grund ist, warum ich die Richtung als Sachverständiger eingeschlagen habe:

Ich musste mich selbst einmal mit einem Privatgutachten gegen mich auseinandersetzen. Es ging um eine Haarverlängerung, die technisch einwandfrei ausgeführt war. Die Gutachterin beurteilte den Sachverhalt ohne Fachwissen. Eine Gegendarstellung von mir folgte auch an die Kammer. In ihrem Gutachten zudem auch eine „Meinung“ vertreten war: O-Ton der Gutachterin. „Ihrer Meinung nach, wäre das nicht sachgemäß ausgeführt...“. In einem Gutachten zählt keine Meinung, man muss die Aussagen belegen können. Die Kundin hat sich damals die Haarverlängerung herausgerissen, um das Ganze aufzulösen.

Hätte ein Richter dieses Gutachten in die Hände bekommen, wäre es wahrscheinlich nicht so ausgegangen. Man muss einfach wissen, sobald der Gutachter vor Gericht bestellt wird, stellt sich der vorsitzende Richter immer vor seinen Gutachter. Da muss schon echt Übles passieren, um ein Gegengutachten zu bekommen. Wenn man einmal in der Mühle drin ist, und hat ein Gutachten, was ihm nicht passt, wird es schwierig.

Grundsätzlich sollte man alles vermeiden, in die Lage eines Prozesses zu kommen. Auch wenn man vermeintlich meint, ich bin im Recht, sollte ich vielleicht darüber nachdenken, mich mit der Kundin zu einigen. Vielleicht einer Minderung des Kaufpreises zustimmen oder den Hersteller fragen, ob man nicht noch etwas ändern kann, etc.

Es ist auch nicht selten, wenn so etwas umgedreht wird und die Kundschaft merkt, man bemüht sich und pocht nicht auf sein Recht, versucht zu verstehen und zu helfen – kann es passieren, dass man sogar ein besseres Kundenverhältnis als vorher entstehen lassen kann.

Da ist es manchmal auch nicht schlecht, wenn ein Dritter hinzugezogen wird, der Ahnung vom Fach hat, und dann sagt: „Wissen Sie was, ich habe einen Kollegen, der ist Gutachter, wir teilen uns die Kosten, der kann mal drauf gucken.“ Moderation ist nämlich auch die Aufgabe eines Sachverständigen. Auch unter dem Sachverhalt, wenn es fachgerecht in Ordnung war, aber für die Kundin eben nicht und gemeinsam Lösungswege erarbeitet und Vorschläge hierzu einbringt.

Und ich komme noch einmal auf die am Anfang erwähnten unterschiedlichen Gutachten zurück. Viele Kunden gehen zum Gutachter, fühlen sich sicher und unsere Kollegen sehen dann so ein Privatgutachten mit Siegelstempel, was eigentlich falsch ist und bekommen Panik. Da rate ich schon einmal: Cool bleiben und runterfahren. Ihr habt Euren Anwalt vom Kompetenzzentrum, den ihr erst einmal anrufen könnt, um ihm diese Situation zu schildern.

Danke, dieses Thema haben wir ebenso mit Rechtsanwalt Sven-Uwe Blum besprochen. Der Sachverhalt beider Interviews ist mehr als wichtig und in diesem Sinne, bedanke ich mich sehr für das Gespräch.

Das Interview führte Nadine Dammann-Esch aus per Telefon mit Thorsten Ofer.

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)