

Fallstricke vermeiden



Fotos: Felix / peopleimages.com; snowdrop / AdobeStock



Zweithaar kann für einen Friseursalon ein lukratives Zusatzgeschäft darstellen. Neben einer soliden Ausbildung ist die rechtliche Absicherung dabei das A und O.

Nadine Dammann-Esch, Geschäftsführerin des Kompetenzzentrums Deutscher Zweithaarprofis, sowie Rechtsanwalt und juristischer Beistand des Kompetenzzentrums, Sven-Uwe Blum, erklären im Interview, welche Relevanz ein guter Rechtsschutz hat, wenn sich Salonunternehmer mit Zweithaar beschäftigen wollen.

TOP HAIR: Was sollten Friseure aus rechtlicher Sicht beachten, wenn Sie das Angebots ihres Salons erweitern und sich mit der Zweithaarthematik befassen wollen?

Sven-Uwe Blum: Friseure erfüllen grundsätzlich einen Werkvertrag. Für die Tätigkeit als Zweithaarspezialist*in ist dies nun ein Werklieferungsvertrag mit anderen und weiteren Komponenten. Ein Produkt (das Haarteil) wird von

einem Dritten geliefert, dennoch haftet man für das gesamte Werk. Daher sollte man sich im Klaren sein, mit wem man zusammenarbeitet, und wer die entsprechende Qualität liefern kann. Die Haftung verbleibt am Ende beim Friseur.

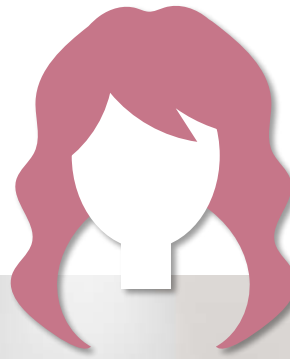
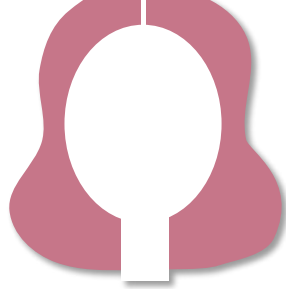
Nadine Dammann-Esch: Vor Erweiterung des Angebotes sollte man sich auf allen Ebenen gründlich informieren. Wir arbeiten in unserer Branche mit hohen Umsatzsummen. Die individuellen Ansprüche der Kundschaft sollten genau erkannt und fachlich richtig umgesetzt werden. Hierzu bedarf es Kenntnisse über Produkte, Techniken, Markt und Zielgruppen. Diesen vielfältigen Bereich „mal eben kurz nebenbei“ in den Salonalltag einzubauen, funktioniert nicht, und der Erfolg bleibt aus.

Welche Rolle spielt – aus rechtlicher Sicht – eine Ausbildung zum Zweithaarspezialisten?

Blum: Eine „schnelle“ Erweiterung des Angebotes birgt auch Risiken. Ohne fachspezifische Ausbildung können Haftungsfälle und Schadensersatzforderungen wegen Schmerzensgeld

aufzutreten. Ein Friseur/Zweithaarspezialist verwendet neue Produkte und andere Techniken sowie medizinische Hilfsmittel. Wem ist bewusst, dass ein medizinischer Kleber allergische Reaktionen verursachen kann und der Kunde dann möglicherweise behandelt werden muss? Welche Risiken bestehen bei nicht fachgerecht erarbeiteten Permanentbefestigungen? Hier können Druckkopfschmerzen und auch Haarverlust auftreten, wenn diese Techniken nicht einwandfrei beherrscht werden. Diese Beispiele aus meiner alltäglichen Praxis lassen sich unendlich fortführen. Eine gründliche Schulung und andauernde Weiterbildung der Friseure sensibilisiert für Problemfälle und verhindert Fehler.

Dammann-Esch: Es gibt Ausbildung und Ausbildung. Auch hier gilt, sich vorher zu informieren und kritisch zu hinterfragen: Was bekomme ich? Wie ist die Nachbetreuung? Ist das wirklich sinnvoll oder realistisch, was mir dort versprochen wird? Fühle ich mich danach sicher? Eine fundierte Basisausbildung ist unverzichtbar, aber eben auch die konsequente Weiterbildung.



Zusätzlich ist es enorm wichtig, bei den Lieferanten in die Schulungen zu gehen, von denen die Produkte bezogen werden.

Muss man Versicherungen erhöhen oder ist es rechtlich empfehlenswert, neue Versicherungen abzuschließen?

Blum: Die Frage der Versicherung sollte mit dem zuständigen Versicherer geklärt werden. Da es eine Erweiterung des Tätigkeitfeldes ist, sind in den meisten Fällen die Risiken aus dem Zweithaarbereich nicht mit abgedeckt. Da diese größer sind als bei der Friseurdienstleistung, rate ich immer, dies vorher zu besprechen.

Wie verhält man sich, wenn ein Fehler passiert ist – wenn etwa die Farbe oder der Schnitt des Zweithaars nicht so geworden sind, wie vom Kunden gewünscht?

Blum: Grundsätzlich rate ich meinen Mandanten immer zur Kulanz. Im Gespräch mit dem Kunden lässt sich dann meistens eine Lösung finden. Zunächst ist zu klären, ob ein gravierender Fehler vorliegt. Nur dann hat der Kunde das Recht, das Werk nicht abzunehmen. Ein Beispiel ist hier ein falscher Graunteil im Haar. Weicht dieser stark von dem bestellten ab, muss der Kunde das Haarteil nicht abnehmen. Der Friseur hat dann das Recht zur sogenannten Mängelbeseitigung, sofern dies möglich ist. In diesem Beispiel könnte er das Haarteil neu einfärben. Anders sieht es bei der Länge aus: Zu kurz ist zu kurz! Hier hätte dann der Kunde das Recht, das Werk nicht abzunehmen, da das Werk nicht so erstellt wurde, wie es in Auftrag gegeben wurde. Ist bitter, aber: ohne mängelfreie Abnahme kein Vergütungsanspruch!

Wie kann man sich im Vorfeld als Zweithaarspezialist vor Klagen schützen oder – im Ernstfall – mit Schmerzensgeldforderungen umgehen?

Blum: Meinen Mandanten lege ich immer ans Herz, den kompletten Vorgang gut zu dokumentieren. Das fängt bei einer exakten „Aufzeichnung an, was bestellt wird bzw., wie der Kundenwunsch in Hinblick auf Farbton, Länge, Haarfülle und Haarqualität aussieht. Insbesondere bei inhabergeführten Salons ist dies äußerst wichtig. Nur so lässt sich im Nachgang klären: Was wurde bestellt, und was



Experten im Gespräch: Rechtsanwalt Sven-Uwe Blum ist der juristische Beistand des Kompetenzzentrums Deutscher Zweithaarprofis. Er verfügt über jahrelange Erfahrung in der Branche. Geschäftsführerin des Kompetenzzentrums, Nadine Dammann-Esch, ist seit mehr als 20 Jahren im Bereich Zweithaar tätig. Eine ihrer größten Aufgabenfelder umfasst die Begleitung von Friseuren, die in der Branche Fuß fassen wollen.

wurde dann geliefert. Das Ganze sollte auch vom Kunden aus Beweiswecken gegengezeichnet werden. Bei Auslieferung und Anpassung ist dann eine schriftliche Abnahmeerklärung relevant. So lässt sich vor Gericht beweisen, dass der Kunde keinen Mangel gerügt und das Werk abgenommen hat. Man sollte immer daran denken, dass das Gericht im Nachgang über einen Sachverhalt entscheiden muss, bei dem es nicht anwesend war. Bei eindeutigen Dokumenten ist dies natürlich erheblich einfacher. Die Dokumentation ist also das Auffangnetz bei Rechtsstreitigkeiten. Leider ist es in der Praxis meistens so, dass genau die Fälle vor Gericht gehen, bei denen diese Lücken aufweist. Daher sollte der Geschäftsinhaber auch seine Mitar-

beiter sensibilisieren. Eine gute Ausbildung verringert die Risiken. Meine Erfahrung zeigt, dass hauptsächlich Fälle der „Kaufreue“ vor Gericht ausgetragen werden. Der Kunde sucht dann nach Fehlern und findet auch meist etwas, die Rechtsschutzversicherungen helfen dann, den vermeintlichen Anspruch durchzusetzen.

Dammann-Esch: Wir stehen im steten Austausch mit unseren Mitgliedern. Die juristische Seite ist immer Thema in unseren Tagungen. Die Quintessenz ist: Dokumentation ist lästig, lässt einen aber ruhig schlafen! Es reicht nicht aus, die Techniken nur innerhalb eines Seminars zu lernen. Die Eigenschaften der Haarsysteme, mit denen man arbeitet, müssen von A bis Z gekannt werden.

INFO

Interessierte, die sich beim Einstieg ins Zweithaargeschäft beraten lassen wollen, können sich unter **T. (0 26 85) 9 86 83 85** oder unter **www.zweithaar-seminare.de** an das Kompetenzzentrum wenden.