



Tatort Beauty- salon

Was, wenn's richtig schiefgeht?

Hässliche Frisur, fleckige Maniküre und trotzdem **kein Wort gesagt**? Im Salon lassen wir vieles einfach so über uns ergehen. **Aber was tun im worst case?** Unsere Profis klären auf

Schlechte Behandlung im Beautysalon ist also kein Einzelfall. Trotzdem fällt es Kunden schwer, klipp und klar zu sagen, dass der Haarschnitt leider daneben ist oder die Pediküre Schmerzen verursacht hat. Was soll man also tun, wenn man keinen Streit oder den Behandelnden nicht kränken will? Welche Rechte haben Kundinnen? Wir klären auf – mithilfe einer Anwältin und eines Persönlichkeits-Coach. (Die Namen der Behandelten haben wir geändert.)

Der Klassiker: Haarfarben-Schock beim Friseur

Julia will ihrer blonden Mähne ein Update verpassen und geht zu ihrer Friseurin. Sie ist treue Kundin, aber diesmal soll es was Neues sein: eine Blondierung mit Graustich. Das Ergebnis nach stundenlangem Aufhellen und Färben: **ein dunkles Grau, das sie ca. 37 Jahre älter aussehen lässt, als sie ist**. Was Julia denkt: Shit. Was sie sagt: „Oh wow, toll, vielen Dank! Das Trinkgeld ist für dich!“ Sie bezahlt den vollen Preis, geht und kommt nie mehr wieder. „Menschen tun alles, um zu vermeiden, dass sie in Ungnade fallen“, sagt Dirk-Oliver Lange, Persönlichkeits-Coach mit Fokus auf Neurowissenschaft. „**Jeder will Wertschätzung und Anerkennung. Wer also in einer schwierigen Situation ist, hat vor allem vor der Reaktion des Gegenübers Angst.**“

Neee, wirklich, ich find's totaaaaal schön!“, hört man sich sagen und fragt sich, wie zur Hölle man ungescheit aus dem Friseursalon verschwinden kann. Wir kennen das:

Man wünscht sich zwei Zentimeter weniger und eine leichte Farbauffrischung, blickt in den Spiegel und weiß: Nope. That was NOT the plan. Das ist eher so Christina Aguilera in den 90ern. Mit Blocksträhnen und geföhnten Girlie-Löckchen. Fixiert mit drei Dosen Haarspray, Sorte Beton. Also was tun? Meckern, nicht bezahlen oder einfach runterschlucken? Entspannend und luxuriös – so stellt man sich die meisten Beauty-Treatments vor. Manchmal funktioniert das auch, oft sieht die Realität aber anders aus: Schweißausbrüche, Schmerzen und ein beklemmendes Gefühl sind häufig dabei. Aber warum eigentlich? Die folgenden vier Storys sind unterschiedlichen Beauty-Fans genau so passiert (ja, auch der beinahe amputierte Fuß und die falsch tätowierten Brauen).



Knigge im Salon

Celine Wallstein von der Cremebar in München gibt Tipps, wie man sich verhält

1. WIE PÜNKTLICH MUSS ICH SEIN?

Damit Sie sich auf die Behandlung einstellen können, sollten Sie mindestens fünf Minuten früher da sein. Wer auf den letzten Drücker kommt, braucht mehr Zeit, um runterzukommen.

2. WIE SOLL ICH MEINE HAUT VORBEREITEN?

Beim Waxing kann ein Peeling nicht schaden, ist aber keine Pflicht. Auch Duschen vor einem Body-Treatment ist kein Muss.

3. SIND ERFRISCHUNGSGEN KOSTENLOS?

Getränke sind in der Regel kostenlos. Sie können auch mehrere ordern – Wasser, Kaffee und Tee gibt es in den meisten Salons.

4. MUSS ICH ECHT SMALL TALKEN?

Natürlich nicht! Wenn Sie nicht reden möchten, können Sie das direkt sagen

oder Sie geben ein Zeichen, etwa „Ich bin total erledigt und freue mich jetzt auf eine ruhige Behandlung.“ Dann weiß der Kosmetiker sofort Bescheid.

5. DARF ICH MEIN HANDY BENUTZEN?

Telefone sind tabu in der Kabine. Sie stören den spannenden Effekt und vielleicht auch Kunden in Nachbarkabinen.

6. KANN ICH FEILSCHEN?

Hierzulande ist das unangebracht. Jedes Studio hat normalerweise seine festen Preise, die nach Miete, Gehältern und Produktkosten kalkuliert werden. Handeln geht gar nicht!

7. WIE VIEL TRINKGELD SOLL ICH GEBEN?

Zehn Prozent des Preises sind angemessen. Kosmetiker kümmern sich um Ihr Wohlbefinden, das sollte es Ihnen wert sein.

Direkt etwas sagen ist die beste Lösung, aber Vorsicht: Die Friseurin zu verurteilen könnte die Lage nur noch schlimmer machen. Besser wäre: „Ich fühle mich nicht wohl, vielleicht kannst du mir weiterhelfen.“ Wer nach Hilfe fragt, entschärft unangenehme Situationen. Helfen will jeder, weil dadurch allen Beteiligten ein gutes Gefühl vermittelt wird. Und was, wenn die Friseurin nicht drauf einsteigt? „Wird das Ergebnis als Geschmackssache abgetan und die Nachbesserung verweigert, sollten Sie zum Anwalt gehen und ein Schreiben aufsetzen lassen“, so Rechtsanwältin Gitta Kitz-Trautmann. Aber: **Was tun, wenn man voreilig den Salon verlässt und erst zu Hause merkt, dass man eigentlich total unglücklich mit der neuen Frise ist?**

Das Fazit der Anwältin: „Wer das Ergebnis vor Ort akzeptiert, hat im Nachhinein Schwierigkeiten, den Fehler einzuklagen. Trotzdem besteht das Recht auf Nachbesserung, und Sie können ohne Probleme verlangen, ein zweites Mal behandelt zu werden. Ein guter Friseursalon wird das in jedem Fall tun, da niemand Interesse an unzufriedenen Kunden hat. Der zweite Termin sollte aber zeitnah stattfinden.“

Das sagt der Coach: „Je mehr Zeit Sie verstreichen lassen, desto schwieriger ist es, zurückzukommen und zu sagen: ‚Ich bin nicht zufrieden.‘ Das ist deutlich anstrengender, als direkt etwas zu sagen. Wer das wagt, wird merken: Fragen Sie richtig nach Hilfe, bekommen Sie sie in 99 Prozent der Fälle auch.“

Brauen-Horror: Microblading gone wrong. Very wrong.

Seit Jahren schwört Sina auf Microblading, also fein tätowierte Augenbrauen. Diesmal testet sie einen neuen Salon und **hat während der Behandlung bereits stärkere Schmerzen als beim letzten Mal.** Sie sagt aber nichts und denkt, sie wäre heute einfach besonders empfindlich. Außerdem müsste die Kosmetikerin das ja an ihrer Körpersprache merken, oder? „**Viele Menschen glauben, dass andere ihre Gedanken lesen können und sofort merken, was los ist. Das stimmt aber nicht, klare Ansagen sind unumgänglich**“, sagt Dirk-Oliver Lange. Nach der Behandlung verkrustet die Braue, das Ergebnis ist erst nach einigen Tagen richtig sichtbar. Dann der Schock: **Die Kosmetikerin hat die Härchen gegen die Wuchsrichtung tätowiert!** Die Brauen halten im Schnitt ein Jahr – bis sie völlig verschwunden sind, dauert es drei Jahre. Sina dokumentiert alles und lässt eine andere Kosmetikerin ran: Erst müssen die verpfuschten Brauen weiß überstochen werden, dann noch mal hellbraun in die richtige Richtung. Kostenpunkt: etwa 600 Euro. Diesen Fehler will sie einklagen, engagiert einen Anwalt. **Aber die Kosmetikerin ist wie vom Erdboden verschluckt und nicht mehr auffindbar.** „Wenn das Gegenüber fehlt, sind auch dem Anwalt die Hände gebunden. Das kann vor allem bei Kosmetikern vorkommen, die in keinem Salon angestellt sind“, so Kitz-Trautmann. Unabhängig

davon ist Sina jetzt erst mal drei Jahre lang damit beschäftigt, das Malheur in ihrem Gesicht zu mindern. Würde sie eine Entschädigung bekommen, wäre die Kosmetikerin belangbar? „Das ist schwer vorauszusagen, im Normalfall müsste aber Schmerzensgeld gezahlt werden.“ Sina hofft auf hohe Summen im USA-Style, die Rechtslage in Deutschland ist aber anders. Hier wird es als Ausgleich für Betroffene gesehen, in Amerika eher als Strafe für die Täter. Sina geht leer aus, weil der Brauen-Horror auf zwei Beinen schlicht abgetaucht ist. **Was tun, wenn ich bemerke, dass die Behandlung Pfusch war?** **Das Fazit der Anwältin:** „Sammeln Sie Beweise! Gehen Sie sofort zum Arzt und lassen Sie das Ergebnis dokumentieren, machen Sie Fotos, suchen Sie Zeugen, die zeitgleich im Salon waren. Prozesse sind immer abhängig von der Beweislage. Versuchen Sie auch, die Kosmetikerin zur Rede zu stellen, falls sie belangbar ist. Lassen Sie Pfusch nicht auf sich sitzen.“

Sexual healing? Die übergriffige Massage

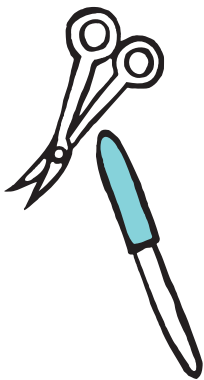
Während eines Wellness-Wochenendes in Süddeutschland bucht Kristin eine Shiatsu-Massage. Das Versprechen: Tiefenentspan-

Auch Kosmetiker sind Menschen. Fehler sind nie ausgeschlossen

nung. Die Realität sieht anders aus. Kristin bemerkt, dass die Hand des Masseurs manchmal an Stellen rutscht, an die sie nicht rutschen sollte. Absicht oder nur ein Versehen? Sie fühlt sich nicht wohl – trotzdem sagt sie nichts. **Der Masseur denkt, er hätte das Recht, ihren Körper zu kommentieren und ihr zu raten, öfter mal Miniröcke zu tragen.** Um das Ganze noch unangenehmer zu machen, läuft in der Kabine in voller Lautstärke der Song *I'll make love to you*. Jede Frau würde aufstehen und den Behandlungsraum verlassen – oder? Das klingt einfacher, als es ist. Kristin liegt ausgeliefert auf der Matte und verspannt sich mit jeder Minute mehr. Rechtsanwältin Kitz-Trautmann weiß, dass es in solchen Situationen zu einer Art Schockstarre kommen kann: „**Bis man realisiert, dass eine Handlung übergriffig war, kann sie schon längst wieder vorbei sein.**“ Natürlich ist es einfacher gesagt als getan, sich aus so einer Lage zu befreien –



Vertrauen Sie Ihrer Intuition. Komisches Gefühl? Sagen Sie was!



anders lässt sich die Situation aber nicht verändern. **Also: Problem lösen durch Krawall?**

Das sagt der Coach: „Eine elegante Art wäre zu fragen, ob man Sie einen Moment allein lassen könnte. Dann gibt's genug Zeit aufzustehen, sich anzuziehen und dann die Situation zu klären. Auch hier: Nicht lautstark lospoltern, wer ruhig bleibt, signalisiert eher Dominanz.“

Das Fazit der Anwältin: „Das größte Problem hier ist die Beweislage. Normalerweise befinden sich keine Zeugen im Raum, man hat sein Handy nicht parat und kann das Ganze nicht dokumentieren. Trotzdem sollte der Masseur einen Mahnbescheid bekommen, das ist quasi eine außergerichtliche Rote Karte.“

Gesundheitsrisiko Pediküre

Beim Citytrip nach London beschließt Luise, noch schnell einen Pitstop im Nagelstudio einzulegen. **Die Pediküre ist schmerzhaft, aber Luise denkt, dass das wahrscheinlich normal**

ist. Ist es aber nicht. Der große Zeh entzündet sich, Luise geht zum Arzt. Es stellt sich heraus, dass sie an einer starken Infektion leidet. Sogar ihr Gesicht schwillt an, die Infektion geht bis an die Knochen. Sie muss monatelang Antibiotika schlucken. Der letzte Step: das Ausräumen der Wunde (nicht zu detailliert vorstellen!). **Hätte sie noch länger gewartet, wäre es wahrscheinlich zur Amputation gekommen, sagt ihr der Arzt.** Luise ist zu geschockt, um an eine Klage zu denken, obwohl sie in diesem Fall Ansprüche hätte. **Wie würden ihre Optionen aussehen?**

Das sagt der Coach: „Bei Schmerzen während der Behandlung sollten Sie sofort etwas sagen. Fragen Sie sich: Was wäre die schlimmste Reaktion, die Sie kriegen könnten? Dann handeln Sie rationaler und lassen sich nicht so stark von Ihren Gefühlen leiten. Im schlimmsten Fall wechseln Sie eben den Salon. Muss man dafür Schmerzen in Kauf nehmen?“

Das Fazit der Anwältin: „Gehen Sie sofort zum Arzt! War das Studio sauber und desinfiziert? Im Zweifel schicken Sie noch mal eine Freundin vorbei und lassen sie Fotos machen. Wenn Sie vor der Behandlung vom Personal nicht ausreichend über Risiken aufgeklärt wurden, haben Sie Anspruch auf Entschädigung. Also: Erst zum Arzt, dann Beweise sichern, im letzten Schritt zum Anwalt gehen“.

Ihre Rechte und Pflichten

Was ist Pfusch, wer definiert Geschmackssache und wann sind Sie selbst schuld am Beauty-Malheur? Das sollten Sie vor dem Treatment wissen

ANSPRÜCHE: Sie können von Friseur & Co. keine Wundertaten verlangen. Wenn Sie bei krausen Haaren und Shortcut gerne eine fancy Gigi-Hadid-Mähne hätten, muss der Friseur vorher (!) klarmachen, dass das nichts wird. Wenn Sie trotzdem darauf bestehen, müssen Sie bezahlen, unabhängig vom Ergebnis.

GESCHMACKSSACHE: Ist kein Grund, die Rechnung nicht zu begleichen. Sie haben bei der Maniküre knallgelben Nagellack ausgewählt, der Ihnen nach der Behandlung irgendwie doch nicht mehr so richtig gefällt? Pech gehabt – die Maniküre müssen Sie zahlen. Wichtig ist: Klären Sie vorab ganz genau, wie das Ergebnis aussehen soll und was Sie sich vorstellen.

PFUSCH: Sie haben dem Friseur vorab auf Fotos gezeigt, was Sie gerne hätten, und trotzdem sind die Haare jetzt grün statt blond? Sie haben ein Recht auf kostenlose Nachbesserung. Falls das zweite Ergebnis schlimmer ist als das erste, müssen Sie nichts zahlen. Die Reparatur des Schadens muss immer zumutbar sein.

SCHWERE SCHÄDEN: Hier muss geklärt werden, wer Schuld am Schaden trägt. Sie haben sich entgegen der Empfehlung vom Anbieter mal eben 30 statt zehn Minuten ins Solarium gelegt und sind mit Brandblasen rausgekommen? Selbst schuld. Außerdem müssen Sie auf Allergien und Unverträglichkeiten hinweisen, sonst tragen Sie womöglich Teilschuld.