

En konsument gjorde en tatuering hos ett företag men resultatet blev inte som hon tänkt sig. Parterna var överens om att tatueringen inte blev bra och att det därför var fråga om ett fel i den utförda tjänsten. Företaget hade försökt åtgärda felet en gång men inte lyckats och konsumenten hade avvisat ytterligare avhjälpandeförsök. Företaget invände att det hade rätt att vidta fler åtgärder för att avhjälpa felet.

Nämnden kom fram till att det var tveksamt om en rätt att avhjälpa fel alls föreligger vid tjänster av det aktuella slaget men att en konsument i vart fall inte ska behöva finna sig i upprepade avhjälpandeförsök. Nämnden rekommenderade därför företaget att betala tillbaka priset för tatueringen samt ersätta konsumenten för kostnaden för att ta bort tatueringen.

Beslut 2022-12-15; 2021-06584

MG begärde återbetalning av tjänstens pris med 1 000 kr och skadestånd med 10 000 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav *MG* följande. Den 13 oktober 2020 lät hon utföra en tatuering hos företaget, vilken kostade 1 000 kr. Hon fick inte det hon bad om. Tjänsten är därmed felaktig. När hon kom tillbaka för att få tatueringen åtgärdad blev den värre. Hon meddelade företaget att hon fortfarande inte var nöjd med tatueringen. Hon vågade inte gå dit igen eftersom tatueringen, som sitter väldigt synligt på hennes arm, är permanent på hennes kropp och det blev bara värre.

Hon begärde att få tillbaka det hon har betalat för tjänsten eller ersättning för att låta en annan tatuering åtgärda tatueringen, men detta motsatte företaget sig. Det är inte hennes fel hur tatueringen ser ut. Hon har varit hos två andra tatueringssalonger som har sagt att hennes tatueringar läker fint och att det inte är något fel på hennes hud. Båda uppgav också att tatueringen inte var bra gjord och att den inte gick att fixa som hon ville ha den från början om hon inte valde att lasra.

Det är fråga om en stor tatuering på underarmen och den ger henne ångest. Det var hennes första tatuering och nu har hon svårt att lita på nya tatueringssalonger. Hon mår dåligt varje gång hon ser tatueringen och känner att hon inte fick ett rättvist bemötande av företaget.

Enligt en klinik som hon varit i kontakt med kommer det att kosta 10 000–15 000 kr att ta bort tatueringen.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. *MG*:s originalbild var ett foto som var olämpligt som stencil. Hon blev tillfrågad om man kunde använda en annan liknande bild som var digitalt ritad som stencil och hon svarade ja på detta. En skuggig kant missades på den nya stencilen; det var den som senare skulle repareras. Åtgärden kan göras på flera sätt. Under *MG*:s återbesök fördes en diskussion och de valde tillvägagångssätt. De var också överens om att det kunde behövas ytterligare ett besök om önskad effekt inte uppnåddes. *MG* hörde dock inte av sig om något nytt besök utan gjorde i stället en anmälan till ARN.

Företaget anser sig inte ha fått två försök på sig för att åtgärda felet; det första försöket är halvfärdigt. *MG* har dessutom själv godkänt alla steg på vägen. Som bevisning finns bl.a. vittnesmål och ett papper där *MG* skrivit under att hon godkänner motivet. Både återbetalning och ersättning för att tatueringen skulle lasras bort är absurda krav.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Allmänt

Ärendet gäller en kroppsbehandling med syfte att förändra utseendet. Den aktuella behandlingen har alltså utförts endast i estetiskt syfte och utgör således inte en tjänst inom hälso- och sjukvårdsområdet. Nämnden får därför pröva tvisten.

Det saknas en samlad reglering för tjänster av det här slaget. Närmast till hands ligger konsumenttjänstlagen. Lagen är inte direkt tillämplig på kroppsbehandlingar men den bygger till stor del på det som antas utgöra generellt gällande oskriven rätt inom tjänsteområdet. Det är därför möjligt att i viss utsträckning tillämpa konsumenttjänstlagens bestämmelser analogt också i fråga om tjänster som inte uttryckligen omfattas av den (se prop. 1984/85:110 s. 142 samt rättsfallen NJA 2002 s. 644 och NJA 2011 s. 600).

Enligt konsumenttjänstlagen är näringsidkaren skyldig att utföra tjänsten fackmässigt och med tillbörlig omsorg om konsumentens intressen (4 §). Om näringsidkaren försummar någon av dessa skyldigheter och det påverkar resultatet, är tjänsten behäftad med fel. Detsamma gäller bl.a. om resultatet avviker från vad som får anses avtalat, vilket ofta är vad konsumenten haft fog för att förutsätta, eller om näringsidkaren underlåtit att lämna upplysningar om ett sådant förhållande rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som näringsidkaren kände till eller borde ha känt till och som han insåg eller borde ha insett var av betydelse för konsumenten och försummelsen kan antas ha inverkat på avtalet (se 9 och 11 §§ konsumenttjänstlagen; jfr 17 § köplagen och 4 kap. 19 § jordabalken).

Om tjänsten är behäftad med fel, har konsumenten rätt att kräva avhjälpan eller att få ett proportionellt prisavdrag och, under vissa särskilda förutsättningar, även skadestånd. Är syftet med tjänsten förfelat och näringsidkaren insett eller bort inse detta, får konsumenten häva avtalet. Resultatet blir detsamma som vid ett hundraprocentigt prisavdrag. (Se 16 och 20–23 §§).

Ytterligare en skyldighet är den så kallade avrådandeplikten (se 6 §). Den innebär att näringsidkaren ska avråda konsumenten från att låta utföra en tjänst, om tjänsten med hänsyn till priset, värdet av föremålet eller andra särskilda omständigheter inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten. Konsekvensen av att näringsidkaren underlåter att uppfylla denna skyldighet är att näringsidkaren under vissa förutsättningar inte har större rätt till ersättning än han skulle ha haft om konsumenten hade avstått från att beställa tjänsten eller hade avbeställt den (se 7 §).

Även om de redovisade bestämmelserna i stor utsträckning kan tillämpas också utanför sitt direkta tillämpningsområde, måste det beaktas att tjänster avseende behandling på person skiljer sig från arbete på egendom. Ett ingrepp i konsumentens kropp innebär att det många gånger finns risk för personskador, vilket behöver beaktas. Detta leder till att vissa särskilda krav måste ställas på tjänster av det aktuella slaget.

Det sagda gäller bl.a. när omfattningen av näringsidkarens upplysningsplikt enligt 11 § konsumenttjänstlagen ska bestämmas. Enligt nämndens mening måste det i fall som gäller behandling på person i regel krävas att konsumenten får klara, tydliga och konkreta upplysningar om risken för personskador och liknande komplikationer (jfr 10 § lagen, 2021:363, om estetiska kirurgiska ingrepp och estetiska injektionsbehandlingar). Informationen bör enligt nämnden omfatta samtliga risker som inte kan anses vara försumbara.

Intresset av att skydda enskilda mot personskador leder även till att betydelsen av den enskildes samtycke till sådana skador och till risken för sådana skador måste begränsas (jfr det straffrättsliga prejudikatet NJA 2013 s. 397). Även om konsumenten har fått tillräckliga upplysningar och därmed kunnat lämna ett informerat och konkret samtycke till personskador eller risken för sådana skador, kan ett samtycke i allmänhet inte anses vara civilrättsligt ansvarsbefriande annat än i fråga om lindriga skador (jfr punkten 1 a i bilagan till rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäligen villkor i konsumentavtal).

Också konsumentens möjligheter att göra påföljder gällande vid fel påverkas av att det handlar om kroppsbehandling. Enligt konsumenttjänstlagen har näringsidkaren en viss rätt att avhjälpa ett fel och kan på det sättet undvika andra påföljder (se 20 § andra stycket). En förutsättning är då att konsumenten inte har något särskilt skäl att avvisa erbjudandet, t.ex. att ett avhjälpande skulle vålla konsumenten inte obetydliga olägenheter eller att konsumenten med fog saknar förtroende för näringsidkaren (se prop. 1984/85:110 s. 60 och 231). Skyddet för individens liv och hälsa bör göra avhjälpningsrätten extra snäv.

Om en rätt att avhjälpa fel alls föreligger vid tjänster av det aktuella slaget, ska den enligt nämnden vara begränsad och bara avse fall där den avhjälpande åtgärden är enkel och inte rimligen kan gå fel. En särskild följd av detta är att en konsument i regel inte ska behöva finna sig i upprepade avhjälpandeförsök.

Om tjänsten utförts felaktigt, eller näringsidkaren försummat sin skyldighet att avråda, har konsumenten rätt till ersättning för allmän förmögenhetsskada, t.ex. reskostnader, utom om felet beror på en händelse utom näringsidkarens kontroll (jfr 31 § konsumenttjänstlagen). För att konsumenten ska ha rätt till ersättning för personskada krävs att näringsidkaren har varit vårdslös (jfr 32 § konsumenttjänstlagen och skadeståndslagen 1 kap. 1 § och 2 kap. 1 §).

Nämndens bedömning i detta fall

Parterna är överens om att tjänsten är behäftad med fel och att felet behöver avhjälpas. Det förhållandet att MG själv har valt motiven innebär enligt nämndens mening inte att tjänsten ska anses vara fackmässigt utförd. Företaget ansvarar för utförandet även i sådana fall.

Som framgår av det föregående är det tveksamt om en näringsidkare i fall som detta alls har någon generell rätt att avhjälpa fel och därmed undvika andra påföljder. Under alla förhållanden får en sådan rätt anses vara begränsad till fall där den avhjälpande åtgärden är enkel och inte rimligen kan gå fel och konsumenten ska normalt inte behöva finna sig i upprepade avhjälpandeförsök.

Nämnden konstaterar att företaget har försökt avhjälpa felet utan att lyckas. MG har därmed haft rätt att avvisa företagets erbjudande om ytterligare avhjälpandeförsök.

Nämnden bedömer att syftet med den aktuella tjänsten varit förfelat och att företaget bort inse detta. MG har därför rätt att häva avtalet och göra avdrag på priset i dess helhet.

Eftersom felet legat inom företagets kontroll ska företaget dessutom ersätta MG för de kostnader som felet har orsakat henne, dvs. kostnaderna för att ta bort tatueringen.

Företaget ska således rekommenderas att betala yrkat belopp till MG.