

En konsument gjorde en s.k. microblading-behandling hos ett företag men resultatet blev inte som hon tänkt sig. Företaget invände att konsumentens egen hy och tidigare gjorda pigmentering påverkat resultatet, vilket företaget upplyst konsumenten om innan behandlingen utfördes samt att konsumenten skrivit på ett medgivande om detta.

Nämnden kom fram till att de förbehåll som företaget gjort var alltför allmänt hållna och oklara för att konsumentens medgivande skulle innebära någon begränsning av företagets skyldighet att utföra tjänsten med omsorg och att avråda från en tjänst som inte kunde förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten. Med hänsyn till detta och till resultatet var tjänsten felaktig och nämnden rekommenderade därför företaget att betala tillbaka priset för behandlingen samt ersätta konsumenten de kostnader som felet orsakat henne.

Beslut 2022-12-15; 2021-07612

NK begärde återbetalning av tjänstens pris med 4 250 kr och ersättning för resor med 620 kr, dvs. totalt 4 870 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav NK följande. Den 6 mars 2021 beställde hon en ”microblading”-behandling av företaget, vilket är en manuell stråteknik där man drar strå för strå för att eftersträva ett så naturligt resultat som möjligt. Den 1 maj 2020, efter det att tjänsten utförts, upptäckte hon att stråna inte syntes. Färgen hade flutit ut och suddats ut, och det ser inte ut som att en stråmetod använts utan mer som en vanlig tatuering. Brynen går åt det gråa hållet, och behandlaren har dessutom orsakat två ärr på hennes ena ögonbryn.

När hon klagade skyllde behandlaren på hennes hudton och pigment. Hon erbjöds först ännu en behandling för att åtgärda problemet, men på fråga om hur man skulle lösa det på ett område som var täckt av pigment (det fanns inte någon plats kvar på hennes bryn), fick hon efter att ha skickat en bild svaret att det redan var mättat med färg och att det tyvärr inte gick. Eftersom det inte gick att åtgärda problemet och då salongen orsakat henne skada och förlust har hon rätt att få tillbaka det hon har betalat för tjänsten.

I genmäle har NK uppgett bland annat att hon före besöket hade en gammal tatuering på främre halvan av ögonbrynet och att hon var införstådd med att kontrasten mellan strå och hud inte skulle bli lika tydlig där. Det fanns dock ingen gammal färg kvar på den yttre halvan (vingen) där behandlingen utfördes. Resultatet liknar över huvud taget inte stråmetoden. Enligt en annan salong har företaget blandat stråteknik och skuggning, vilket hon sagt att hon inte ville ha. Inget sades om några ärr före behandlingen.

Hon har rätt till ersättning för kostnader för två tågresor tur och retur i samband med besök och återbesök på salongen.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. NK önskade microblading, vilket hon fick. Hon hade en gammal pigmentering som var djupt gjord och som orsakat ärrbildning. Sådant påverkar resultatet, vilket företaget påpekade före behandlingen. NK valde att fullfölja behandlingen trots risker. Detta är ett hantverk, varje bryn är unikt, och beroende på bland annat hudtyp går det inte att garantera ett visst resultat. NK läste igenom, skrev under och godkände ett medgivande, i vilket det framgår att inga garantier ges.

NK har skickat in en bild avseende en annan teknik som salongen inte utför. På bilden visas dessutom nygjorda bryn som skiljer sig från läkta bryn. Hon har också skickat in två andra bilder, varav en är på resultatet och en där det inte finns något pigment kvar (bilden med ärr). En erfaren utövare ser att NK har utfört en laserbehandling på salongens arbete. Det är även där man ser ärrbildningen från hennes tidigare djupa arbete – detta är alltså inte något som har uppstått vid salongens behandling. Företaget har enligt beställning bara utfört microblading – inte shading – men när NK hänvisar till bilder på resultatet hon har önskat, har hon skickat in bilder på resultatet av en behandling där shading och microblading kombinerats.

Allmänna reklimationsnämnden gjorde följande bedömning.

Allmänt

Ärendet gäller en kroppsbehandling med syfte att förändra utseendet. Den aktuella behandlingen har därför 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 avhjälpande 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 hundra procentigt 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

gångar 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 individers 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

Av utredningen i ärendet framgår att arbetet resulterade i ganska bleka bryn som inte ger något naturtroget intryck. Företaget har invänt att företaget före behandlingen påpekade för NK att hon hade en gammal pigmentering som var djupt gjord och som orsakat en ärrbildning samt förklarade att detta skulle påverka resultatet.

Av ett medgivande som NK undertecknat och som företaget har lagt fram framgår att företaget lämnat vissa upplysningar till NK. I medgivandet anges bland annat att ”hållbarheten av det pigmenterade området är extremt individuellt” och att pigmenteringen kan ”slå över till det kallare och få en brun/grå nyans”.

Nämnden konstaterar att de redovisade förbehållen är allmänt hållna och att betydelsen av dem inte i alla delar är klar. Medgivandet medför därför inte någon begränsning av företagets

skyldighet att utföra tjänsten med omsorg och att avråda från en tjänst som inte kunde förväntas bli till rimlig nytta för konsumenten. Med hänsyn till detta och till resultatet får tjänsten anses vara behäftad med fel.

Nämnden bedömer att Royalty Esthetics inte har avrått Nadina Karamehmedovic från tjänsten utan bara upplyst om risker och att den aktuella tjänsten inte har varit till någon nytta för Nadina Karamehmedovic, vilket Royalty Esthetics bort inse. Hon har därför rätt att göra avdrag på priset i dess helhet.

Eftersom felet legat inom företagets kontroll ska företaget ersätta NK för de reskostnader som felet har orsakat henne.

Företaget ska således rekommenderas att betala yrkat belopp till NK.