

En konsument har rätt till skadestånd på grund av hudbehandling (IPL-laser mot ytliga blodkärl) som genomförts på ett felaktigt sätt och lett till brännskador och ärrbildning.

Nämnden har bedömt att skadorna dels orsakat visst lidande under en inte alltför begränsad tid och att konsumenten därmed har rätt till ersättning för sveda och värk, dels lett till bestående ärr och att konsumenten därför även har rätt till ersättning för lyte och men.

Beslut 2023-06-28; 2022-08567

SA begärde ersättning med 100 000 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav SA följande. I januari 2020 bokade han en behandling för borttagning av blodkärl på näsan hos företaget. Han bokade inte någon behandling av kinden. Han blev felbehandlad och fick ärr på kinden och näsan. Kliniken sa att ärren skulle försvinna efter två år men det har de inte gjort. Ärret på kinden är tydligt, sticker ut och orsakar honom lidande. Ärret på näsan syns inte så mycket, men det är ett område som är vitt. Han har visat ärren för en läkare på ett annat företag som uppmanade honom att anmäla kliniken. Han fick behandling med nålar några gånger efter behandlingen men det hjälpte inte. Han accepterade dessa behandlingar i hopp om att ärren skulle bli mindre. Han begär skadestånd med 100 000 kr för lidandet som skadorna och ärren orsakat honom.

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Kliniken gjorde många ytterligare behandlingar efter behandlingen av ytliga kärl runt näsa och kinder som SA har accepterat. Kliniken anser inte att SA har rätt till någon ersättning.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Rättsliga utgångspunkter

Ärendet gäller en kroppsbehandling med syfte att förändra utseendet.

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).

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 nämnden 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.

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 §). (Se även nämndens beslut i ärendena 2021-01513, 2021-07612 och 2021-08283).

Nämndens bedömning i detta fall

Av fotografier som SA skickat in i ärendet framgår att han till följd av behandlingen fick brännskador på näsan och kinden. Han har gjort gällande att skadorna har uppstått till följd av att behandlingen utförts på ett felaktigt sätt. Eftersom det är SA som påstår att det har förekommit fel i tjänsten är det också han som måste bevisa det.

En konsument kan behöva räkna med att vissa mildare skador kan uppkomma vid laserbehandlingar, även när tjänsten utförs på ett fackmässigt sätt. Med hänsyn till omfattningen av de aktuella skadorna gör nämnden emellertid bedömningen att resultatet av behandlingen i detta fall avviker från vad en konsument i allmänhet ska behöva räkna med. Nämnden bedömer också att sårskadorna som SA drabbats av är så kraftiga att det går att dra slutsatsen att kliniken har använt en för hög styrka på lasern eller i övrigt utfört tjänsten på ett felaktigt sätt. Det har inte framkommit att SA informerats om att behandlingen kunde ge upphov till denna typ av skador.

SA har begärt ersättning för sveda och värk samt ärrbildning med ett belopp om 100 000 kr.

Som angetts tidigare krävs det att den som utfört tjänsten har varit vårdslös för att en konsument ska ha rätt till ersättning för personskador. Nämnden bedömer att företaget har agerat vårdslöst genom att utföra behandlingen på ett sätt som vållat de aktuella skadorna på SA.

Med sveda och värk avses personligt fysiskt och psykiskt lidande under akut sjuktid. Även om de ingivna bilderna på sårskadorna är tagna i nära anslutning till behandlingstillfället så ger de stöd för att skadan har orsakat visst lidande för SA under en inte alltför begränsad tid. Han har därmed rätt till ersättning för sveda och värk. Nämnden bedömer att skälig ersättning i den delen uppgår till 5 000 kr.

SA har också gjort gällande att brännskadorna har lett till bestående ärr. Efter att ha granskat ingivna fotografier som är tagna cirka tre år efter det att tjänsten utfördes bedömer nämnden att han har bevisat att skadorna är bestående. Han har därför rätt till ersättning även i den delen. Nämnden bedömer att skälig ersättning för ärrarna uppgår till 10 000 kr.

Sammanfattningsvis ska företaget alltså rekommenderas att betala 15 000 kronor till SA.