



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen  
La voce dei consumatori

**VZS-name**

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

---

## Besuch im Friseursalon – ein kleiner Leitfaden

Stand

07/2023

Der Vertrag, der zwischen VerbraucherInnen und FriseurInnen zustande kommt, ist ein Werkvertrag gemäß Art. 2222-2228 ZGB, wobei der Friseur/die Friseurin als Dienstleister tätig ist.

Im Besonderen führt der Art. 2222 ZGB (Werkvertrag) aus: „Wenn eine Person sich dazu verpflichtet, gegen ein Entgelt ein Werk zu erstellen oder eine Dienstleistung auszuführen, und zwar überwiegend durch eigene Arbeit und ohne Weisungsgebundenheit gegenüber dem Auftraggeber, sind die Bestimmungen dieses Abschnitts anzuwenden, es sei denn, die Rechtsbeziehung ist im IV. Buch gesondert geregelt.“

### **Wer entscheidet, wie Haarschnitt, Farbe und Frisur auszuführen sind?**

Gemäß Zivilgesetzbuch müssen sich die FriseurInnen bei der Ausführung des Werks an die Anweisungen halten, die sie von den KundInnen (AuftraggeberInnen) erhalten. Wer daher eine genaue Vorstellung davon hat, wie er den Schnitt, die Färbung usw. haben will, muss dies dem Friseur deutlich erklären, unter Umständen auch unter Verwendung von Fotos, sodass der die Friseurin sofort verstehen kann, was genau (Schnitt, Farbe usw.) auszuführen ist, ohne dass unerwünschte Fehler oder Missverständnisse auftreten.

Wenn die VerbraucherInnen hingegen entscheiden, sich ganz und in jeder Hinsicht dem Friseur anzuvertrauen, und ihm die Entscheidung überlassen, wie er den Schnitt und/oder die Färbung vornehmen soll, dann wird es schwierig, die Ausführung des Fachmanns zu beanstanden.

### **Welche Sorgfalt müssen die FriseurInnen bei der Ausführung des Werks anwenden?**

Bei der Ausführung des Werks wird von den FriseurInnen nicht nur die einfache Sorgfalt des guten Familienvaters (diese wird bei der Erfüllung einfacher Leistung erwartet), sondern eine **„fachspezifische“** Sorgfalt gefordert, die sich nach der Art der ausgeübten Tätigkeit richtet (Art. 1176 ZGB, 2. Abs.).

Damit ist gemeint, dass von den FriseurInnen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit eine besondere fachliche Kenntnis erwartet wird, zum Beispiel darüber, welche Art von Färbemittel für einen bestimmten Haartyp zu verwenden ist, um auszuschließen, dass die Haare chemisch verbrannt oder

geschwächt werden.

### **Innerhalb welcher Frist muss die Leistung beanstandet werden?**

Für den Fall, dass die Kundin mit der von der Friseurin ausgeführten Arbeit absolut unzufrieden ist (wenn sie zum Beispiel sofort bemerkt, dass der Schnitt zu kurz oder die Farbe zu hell ist), muss sie diesen offensichtlichen Mangel umgehend bei der Friseurin beanstanden. Wenn sie dies nicht tut, gilt die Arbeit als angenommen!

Die sogenannten versteckten Mängel hingegen (wenn zum Beispiel nach dem ersten Waschen die Farbe zu stark aufhellt) müssen dem Friseur bei sonstigem Ausschluss jeglicher Ansprüche innerhalb von 8 Tagen nach Feststellung angezeigt werden.

### **Besteht Anrecht auf Entschädigung, wenn der Friseur nachweislich etwas falsch gemacht hat?**

Im Falle von Abweichungen oder Mängeln (wenn die Farbe z.B. zu hell ist), können die VerbraucherInnen verlangen, dass diese Abweichungen oder Mängel auf Kosten der Friseurin beseitigt werden (indem z.B. neu gefärbt wird) oder einen anteiligen Preisnachlass fordern.

Wenn fehlerhaftes Verhalten des Friseurs vorliegt – also nicht mit jener fachlichen Sorgfalt gearbeitet wurde, die das Gesetz ausdrücklich verlangt – steht den VerbraucherInnen das Recht zu, Schadenersatz zu verlangen. Dabei müssen sie jedoch genau nachweisen, welche konkreten Schäden sie erlitten haben (z.B. falsche Farbe, aus der sich das Verbrennen der Haare ergeben hat). In solchen Fällen wird das Gutachten einer zweiten Friseurin erforderlich, das den Fehler des ersten Friseurs bestätigt.

Falls hingegen die Mängel oder Abweichungen ein Ausmaß haben, das die Beseitigung unmöglich macht (wenn z.B. die Haare kürzer geschnitten wurden als ausdrücklich verlangt), steht dem Verbraucher das Recht auf Vertragsauflösung zu, und daher die Möglichkeit, die Leistung nicht zu bezahlen oder die bereits geleistete Zahlung zurückzufordern.

*Zur besseren Lesbarkeit des Textes wird auf die durchgängige Anführung der weiblichen bzw. männlichen Form aller erwähnten Personen verzichtet. Jede Nennung eines Begriffs bezieht daher jeweils auch die andere Form mit ein.*