

En konsument gjorde en s.k. plasmage-behandling på ögonlocken hos ett företag, varvid vissa skador på huden uppstod. Nämnden kom fram till att det inte var visat att skadorna orsakats av konsumenten utan att de var en följd av hur behandlingen utförts. Företaget hade lämnat viss information och gjort vissa förbehåll i behandlingsavtalet, men dessa ansågs vara alltför allmänt hållna och begränsade därför inte företagets ansvar. Tjänsten bedömdes vara felaktig och företaget ansvarade för felet. Nämnden rekommenderade företaget att betala tillbaka priset för behandlingen samt ersätta konsumenten för de kostnader och förluster som felet orsakat henne.

Beslut 2022-12-15; 2021-01513

IS begärde ersättning med totalt 5 175 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav *IS* följande. Den 19 november 2020 lät hon utföra en plasmagen-behandling på ögonlocken hos företaget för 1 600 kr. Ingreppet gjorde extremt ont och gav henne brännskador. Så fort hon kom hem hade ögonlocken börjat blöda, och hon kräktes av smärta. Hon kontaktade företaget på kvällen och frågade om det verkligen ska blöda, då detta inte skulle vara en biverkning. Behandlaren ringde upp och sa att hon måste få stopp på blödningen genom att ta alkogel på såren. Detta gjorde ont men stoppade inte blödningen, utan den fortsatte hela natten, och hon svimmade vid andra försöket med alkogelen. Dagen därpå gick hon tillbaka till företaget och fick allergitabletter, och behandlaren smorde på salva. Det gjorde fortfarande väldigt ont, och dag två kunde hon fortfarande inte öppna ögonen helt. Hon gick på återbesök hos företaget igen och fick ännu en gång allergitabletter.

Behandlaren har hela tiden sagt att allt ser fint ut och att ingreppet har gått som det ska. Hon kontaktade en hudklinik, som konstaterade brännskador och inflammation i båda ögonlocken. Chefen tog även bilder i utbildningssyfte. Hon fick antibiotika utskrivet samt krämer, vilket hon berättade för behandlaren. Behandlaren hävdade att det hudkliniken sagt inte stämde. Det var inte någon infektion utan hon har blivit feldiagnosticerad; allt såg bra ut och var helt normalt, men hon borde ändå fortsätta med antibiotikan.

I och med att hon knappt kunde öppna ögonen kunde hon inte gå till jobbet p.g.a. dålig syn och smärta. Hon har skickat bilder på alla kvitton och lönespecifikation, men utan egentlig respons. Hon lever nu i ovisshet om hon ska få ärr eller inte. Hennes krav avser återbetalning av tjänstens pris (1 600 kr), ersättning för kostnader efter ingreppet (besök hos hudkliniken, 1 200 kr), läkemedel (antibiotika, 219 kr, och kräm, 89 kr) samt inkomstbortfall (2 067 kr).

Företaget motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Kunden kom in för plasmage-behandling för hängande ögonlock samt för borttagning av fibrom i det vänstra ögonlockets övre region. Före behandling av fibromet hade hon haft läkarkonsultation och informerats om eventuella biverkningar och konsekvenser, och hon fick fullständig information om behandlingsproceduren och dess eftervård. Kunden har signerat och gett sitt samtycke både muntligt och skriftligt innan behandlingen utfördes.

Gällande brännskadorna: Plasmage-apparatens behandling styrs av ett program som tidigare installerats och programmerats av själva plasmagen, där apparaten bränner små prickar i ett särskilt punktmönster i huden. Detta är en effektiv metod för åtstramning av hud. Principen med en plasmage-behandling är alltså att ge en mild superficiell första gradens brännskada i

det översta hudlagret. Företaget har förklarat för patienten att hon har tunn hud och ytliga kärl på ögonlocken, vilket ökar risken för blödning. Man har aldrig rekommenderat henne att använda alkogel då det leder till sveda och torkar ut huden; rekommendationen är att använda hydrerande krämer och gel, vilket man gav henne. Angående infektionen står det i journalen från hudkliniken att det inte är en primär- utan en sekundärinfektion, dvs. den har inte tillkommit vid behandlingstillfället utan i efterhand p.g.a. kosmetika eller därför att någon har pillat på eller rört vid såret.

I behandlingsavtalet anges följande. ”Jag har blivit informerad om att jag följande dagar efter behandling kan få uppseendeväckande effekter, som kan hålla i sig i några timmar eller veckor, men som avtar. Behandling kan orsaka risker eller komplikationer som inte har något med terapeutens utförande att göra.” Därför är det patientens ansvar att planera sin arbetssituation eller ledighet m.m. Detta gäller även ovissheten om riskerna för ärr.

Sammanfattningsvis har behandlingen utförts med kundens samtycke. Man behandlade även hennes fibrom utan kostnad och kom till jobbet på lördagen och söndagen bara för henne. Behandlingen följdes upp kontinuerligt lördag-tisdag och därpå följande torsdagar. Kunden fortsatte att komma på besök hos företaget även efter besöket på hudkliniken, vilket tyder på tillit.

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 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 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 oskäliga 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

Av utredningen i ärendet framgår att IS till följd av behandlingen fick brännskador på ögonlocken. Det framgår även att hon drabbades av en infektion samt att hon hade svullnader och sprickor på ögonlocken. Det är inte visat att skadorna och deras omfattning har orsakats av IS själv. Skadorna får i stället anses vara en följd av det sätt på vilket behandlingen utfördes.

En konsument får visserligen ibland räkna med att vissa mildare skador kan uppkomma vid behandlingar av det aktuella slaget, 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.

Samtidigt måste beaktas att IS, enligt vad som framgår av utredningen, informerades om att ”förekomsten av nedsatt hudtjocklek” kan ”orsaka uppkomsten av, eller förlänga, bieffekter” och om att hon ”följande dagarna efter behandlingen kan få uppseendeväckande effekter, som kan hålla i sig i några timmar eller veckor”. IS informerades härtill särskilt om att hon på grund av tunn hud och ytliga blodkärl riskerade att drabbas av blödning, blåmärke och svullnad.

Nämnden konstaterar att de skador som IS drabbades av inte kan anses vara lindriga. De förbehåll som företaget har gjort är ganska allmänt hållna. Förbehållen 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 syftet med den aktuella tjänsten varit förfelat och att företaget bort inse detta. IS har därför rätt att häva avtalet och göra avdrag på priset i dess helhet.

Eftersom felet legat inom företagets kontroll ska företaget dessutom ersätta IS för de kostnader och förluster som felet har orsakat henne, dvs. besök på hudkliniken, inköp av läkemedel samt förlorad arbetsförtjänst.

Företaget ska således rekommenderas att betala yrkat belopp till IS.