



***Wer schön
sein will, muss***

REDEN!

UNZUFRIEDEN mit dem Friseur? Verärgert über den Service im Kosmetiksalon? Dann bringen Sie bitte Ihre Kritik an. Ist nicht einfach, aber wichtig. Erstens, weil Sie sich danach besser fühlen. Zweitens, weil seriösen Studios Feedback wichtig ist. Und drittens, weil Sie sich und andere künftig vor schlechten Erfahrungen bewahren können. Wir haben Experten gefragt, wann sich Beschwerden lohnt und wie man es am besten macht.

Pudelalarm: die missglückte Frisur

Sie wollten Engelslocken, doch stattdessen sehen Sie aus wie Nachbars Pudel? Da hilft nur Schadensbegrenzung! Sagen Sie dem Geschäftsführer, dass Sie sich das Ergebnis anders vorgestellt haben und bitten Sie ihn um Lösungsvorschläge. In einem seriösen Salon wird man Ihnen anbieten, gratis „nachzubessern“ – sei es beim Schnitt, der Farbe oder dem Styling. Und zwar auch dann, wenn Sie erst zu Hause oder nach dem nächsten Haarewaschen daraufkommen, dass Ihre Frisur nicht sitzt. Gute Friseure

nicht rechtswirksam!), in dem Sie erklären, warum Sie die Bezahlung nicht gerechtfertigt finden. Sollte der Salon nicht nachgeben, gilt es abzuwägen, ob sich rechtliche Schritte wirklich lohnen. Besser: Nie wieder hingehen. Und auch Freunden und Bekannten vom Besuch abraten.

Körperverletzung de luxe: krankmachende Treatments

Die missglückte Frisur ist eine Sache. Aber wenn bei Dauerwelle, Farbe oder Kunstnägeln was daneben geht, leidet oft nicht nur die Optik, sondern auch die Gesundheit. Stichwort: Allergien.

„SAGEN SIE, WAS STÖRT, UND BITTEN SIE DEN FRISEUR UM LÖSUNGSVORSCHLÄGE.“

geben sogar eine 14-Tage-Garantie. Und wenn eine Nachbesserung nicht möglich ist, weil z. B. die Haare zu kurz geschnitten wurden? Dann kommt eine Preisminderung infrage.

Ist der Geschäftsführer uneinsichtig, sollten Sie mit Kreditkarte zahlen und den Vermerk „mit Vorbehalt der Rechtmäßigkeit“ vor Ihre Unterschrift setzen. Im Anschluss schicken Sie einen Brief oder ein Fax an das Unternehmen (E-Mails sind

„Dann muss geprüft werden, ob Produkthaftungsansprüche vorliegen“, erklärt Renate Wagner vom *Verein für Konsumenteninformation*.

Unabhängig davon, sollten Sie Beweise sammeln. Also: Rechnung aufheben. Die zeigt, wo, wann und von wem Sie behandelt wurden. Haarausfall oder Hautirritationen kann der Arzt bestätigen. Und dann am besten die Konsumentenberatung aufsuchen (www.konsument.at). Die hilft, Scha- ▶

denersatzforderungen – möglichst außergerichtlich – durchzusetzen.

Ruhestörung: Stress statt Entspannung

Egal, ob Sie selbst bequatscht werden oder die Friseurin ständig mit der Kollegin plaudert – zu viel Mitteilungsbedürfnis kann nerven. Dazu kommt das ungute Gefühl, dass sich die Dame nicht auf ihre Arbeit konzentriert. Was also tun? Ansprechen! Sie können ihr ruhig sagen: „Wären Sie so nett, sich wieder auf mich zu konzentrieren? Wir wollen doch beide, dass das Ergebnis perfekt wird!“

Und wenn man selbst zwangsunterhalten wird? Dann gibt es zwei Möglichkeiten: Augen schließen und Müdigkeit signalisieren oder um Zeitschriften bitten!

In falschen Händen: Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser

Sie haben eine Friseurin gefunden, mit der Sie besonders zufrieden sind? Dann sollten Sie bei der Terminvereinbarung sagen, dass Sie nur zu dieser Mitarbeiterin möchten und darum bitten, dass man Sie verständigt, falls sie verhindert sein sollte.

Vorarbeiten wie Haarewaschen übernimmt meist trotzdem ein Lehrling. Wenn Sie das nicht möchten, sollten Sie bei der Terminvereinbarung fragen, ob es möglich wäre, dass Frau XY Ihre ganze Behandlung, inklusive Haarwäsche, übernimmt. Am besten mit der Begründung: „Wissen Sie, ihre Kopfmassage ist so herrlich entspannend!“ Es kann nur sein, dass Sie für das Extraservice einen kleinen Aufschlag zahlen.

Personalmangel: Friseurin auf der Flucht

Erst das Telefon, dann eine Kundin, die Shampoo kaufen will. Es ist ärgerlich, wenn man beim Friseur dauernd sitzengelassen wird. Ein Zeichen von schlechter Organisation? Nein, eher eine Frage des Preises, wie *Intercoiffeur Strassl*-Chefin Katharina Strassl erklärt. „In besonders günstigen Salons kann es vorkommen, dass zu we-

nig Personal da ist. Aber sonst sollte das nicht passieren. Viele Salons haben eigene Rezeptionistinnen.“ Und wenn es trotzdem vorkommt? Dann sollten Sie sagen, was Sie stört – nett verpackt: „Bitte könnten Sie bei mir bleiben? Ich bekomme Migräne, wenn mein Haar länger nass ist.“

Geldmacherei: ärgerliche Extrakosten

Ein bisschen Pflege für die trockenen Spitzen? Etwas Haarspray, damit es besser hält? All die kleinen Extras beim Friseurbesuch lassen die Rechnung schnell in die Höhe schießen. Trotzdem traut man sich oft nicht, Nein zu sagen. Besser wär's aber! Denn ist das Produkt erst einmal im Haar, muss man es auch zahlen.

Tipp: Auch wenn es unangenehm ist – sagen Sie, noch bevor Sie zum Waschtisch geführt werden: „Ich möchte für die Frisur XY Euro ausgeben. Könnten Sie bitte darauf achten, dass wir mit allen Extras im Rahmen bleiben?“

Abgeben und aufgeben: die verschwundene Garderobe

Natürlich lässt keiner seine Handtasche mit Geld, Handy und Schlüssel an der Garderobe des Beautysalons liegen. Aber was ist mit teuren Jacken und Schuhen? Muss man die wirklich am Eingang ausziehen, auch wenn keiner dafür haftet? Leider ja. „Wenn der Hausgebrauch es verlangt, sind die Schuhe auszuziehen“, erklärt Benimm-Coach Christine Unger aus Wien. Das heißt allerdings nicht, dass man sie nicht mitnehmen darf! Die Knigge-Expertin rät dazu, für solche Fälle ein hübsches Schuhsäckchen einzupacken. Alternativ können Sie die Rezeption bitten, auf Ihre Sachen zu achten. Damit kommt ein Verwahrungsvertrag zustande und das Unternehmen haftet.

Wartezeit: Druck machen

Grundsätzlich ist es immer schlecht, unter Zeitdruck in den Schönheitssalon zu gehen. Doch selbst wenn Sie nichts vorhaben, sind Sie wahr-

scheinlich nicht gewillt, eine Dreiviertelstunde im Wartezimmer zu verbringen.

Einfach gehen, ohne zu bezahlen, können Sie aber nur dann, wenn Sie dem Studio eine Nachfrist setzen. Sagen Sie am besten, dass Sie noch einen Termin haben und sich die Behandlung nur ausgeht, wenn Sie in den nächsten zehn Minuten drankommen. Auch gut: Vereinbaren Sie den ersten Termin am Morgen. Dann sind Wartezeiten unwahrscheinlich.

Flauschig, aber nicht frisch: unhygienische Zustände

Der Duft nach Räucherstäbchen, Massageöl und ... fremdem Körpergeruch? Ein benutzter Spa-Bademantel geht wirklich nicht! Als Kundin haben Sie Anspruch auf gewisse Hygienestandards. „Bitten Sie freundlich um einen neuen, und sagen Sie, dass dieser gebraucht wirkt“, rät Benimm-Coach Unger. Das wird sicher jeder verstehen. Und falls nicht? Gar nicht erst darauf eingehen, wenn man Ihnen versichert, dass Sie sich irren. Fragen Sie, ob man Ihnen freundlicherweise trotzdem einen anderen geben kann.

Zeitdiebstahl: zu kurz gekommen

50 Minuten Massage sind 50 Minuten Massage und nicht weniger. Trotzdem sollten Sie über ein paar Fehlminuten großzügig hinwegsehen. Haben Sie aber das Gefühl, dass die Behandlung deutlich zu kurz war, können Sie ruhig sagen: „Entschuldigung, ich glaube, die 50 Minuten sind noch nicht um. Würden Sie bitte noch etwas weitermachen?“

Wenn Sie den Zeitdiebstahl erst in der Garderobe bemerken, dann sagen Sie am besten an der Kassa: „Leider war meine Behandlung heute zehn Minuten zu kurz. Es wäre sehr nett von Ihnen, wenn Sie die das nächste Mal aufschlagen könnten.“ Das ist Ihr gutes Recht. Schließlich ist der Dienstleister verpflichtet, seinen Teil der Vereinbarung einzuhalten. Sie bezahlen ja auch die vollen 70 Euro. —

WEITERE SITUATIONEN UND WIE SIE RICHTIG REAGIEREN AUF WWW.WIENERIN.AT