



Forbrugerklagenævnet har den 4. april 2024 behandlet din klage over Belle Mani og har truffet nedenstående:

AFGØRELSE

Du får medhold i din klage.

Belle Mani skal inden 30 dage fra modtagelsen af denne afgørelse betale 500 kr. til dig, med rente efter renteloven fra den 26. december 2023 og til betaling sker.

Indledning

Klagen er modtaget 11. december 2023. Sagen vedrører om du på grund af en mangelfuld øjenvippebehandling hos indklagede var berettiget til at ophæve aftalen og kræve fuld tilbagebetaling, uden at give indklagede mulighed for at afhjælpe manglen.

Du har fremsat krav om tilbagebetaling af de 500 kr. du betalte for øjenvippebehandlingen.

Belle Mani har ikke udtalt sig under klagesagen, men har tidligere tilbudt afhjælpning og afvist kravet om tilbagebetaling.

Sagsfremstilling

Du fik fredag den 24. november 2023 udført en øjenvippebehandling til 500 kr. hos indklagede, enkeltmandsvirksomheden Belle Mani v/Else-Marie Karen Jerimiassen ("*Belle Mani*"), som lovede at øjenvipperne ville blive siddende i 14 dage.

Dato: 05-04-2024

Sagsnr.: 23/00822

Atuisartoqarnermut Unammilleqatigiinnermullu Aqutsisoqarfik
Forbruger- og Konkurrencestyrelsen
Postboks 689
3900 Nuuk
Tlf. (+299) 32 80 33
E-mail: aqa@nanoq.gl
www.aqa.gl

Allerede dagen efter begyndte øjenvipperne dog at falde af, ligesom du fik et eksemplignende udslæt på huden ved dine øjne. Det skyldtes efter din opfattelse, at der var blevet anvendt for billig lim.

Du reklamerede om aftenen den 25. november 2023 over dette til Belle Mani via beskedtjenesten Messenger, med krav om tilbagebetaling af de 500 kr. du havde betalt.

Om morgenen den 26. november 2023 tilbød indklagede dig at ordne øjenvipperne gratis, men anførte samtidig, at de ikke kunne tilbyde tilbagebetaling, fordi de ikke selv kunne få refunderet de anvendte skønhedsprodukter og deres tid.

Du afslog at få ordnet øjenvipperne igen, fordi du ikke var tryk ved det. Du mente, at det ville kunne gå yderligere ud over din hud i form af udslæt, og at øjenvipperne også ville kunne falde af igen.

Efter yderligere forgæves korrespondance med indklagede og forudgående rådgivning hos Atuisoq klagede du den 11. december 2023 til Forbrugerklagenævnet.

Forbrugerklagenævnets sekretariat sendte den 22. december 2023 din klage i partshøring hos Belle Mani via e-mail. Indklagede besvarede ikke partshøringen.

Den 24. januar 2024 sendte Forbrugerklagenævnets sekretariat ligeledes en rykkerskrivelse via e-mail. Rykkerskrivelsen blev ikke besvaret.

Vurdering

Forbrugerklagenævnet bemærker indledningsvist, at du har afgivet en troværdig forklaring om hændelsesforløbet, som Belle Mani ikke har fundet anledning til at bestride. Nævnet vurderer derfor, at sagen er tilstrækkeligt oplyst, og at dine oplysninger om hændelsesforløbet kan lægges til grund for sagens afgørelse.

Nævnet vurderer, at det på baggrund af din forklaring om, at øjenvipperne allerede begyndte at falde af dagen efter og at du fik et eksemplignende udslæt på huden ved dine øjne må anses for godtgjort, at den udførte skønhedsbehandling har været mangelfuld i meget væsentlig grad.

Belle Mani har i overensstemmelse med denne opfattelse tilbudt dig afhjælpning af manglen ved gratis at ordne øjenvipperne, hvilket du afslog.

Når en udført tjenesteydelse er mangelfuld, har sælgeren som klart udgangspunkt ret til at forsøge at afhjælpe manglen inden for rimelig tid, hvis dette kan ske uden udgift og væsentlig ulempe for køberen, sml. også princippet i købelovens § 78, stk. 3 og 4.

Sælgere af tjenesteydelser har derfor normalt en egentlig afhjælpningsret, når der foreligger mangler ved ydelsen.

Nævnet vurderer dog også, at en nærliggende risiko for (yderligere) helbredsgener som klart udgangspunkt må anses for en væsentlig ulempe, der kan afskære sælgers normale afhjælpningsret.

Hvis en mangelfuld skønhedsbehandling har medført egentlig fysisk skade på eller sygdom hos forbrugeren, må dette moment således i almindelighed veje tungere end sælgerens normale ret til at tilbyde afhjælpning, så forbrugeren ikke skal underkaste sig et nyt afhjælpningsforsøg.

Ud fra det oplyste om den nære tidsmæssige sammenhæng lægger nævnet til grund, at det opståede eksemplignende udslæt på huden ved dine øjne kan henføres til den mislykkede skønhedsbehandling.

Forbrugerklagenævnet finder herefter, at du på grund af denne ikke uvæsentlige helbredsgene, i det konkrete tilfælde, har været berettiget til at afvise sælgers tilbud om yderligere øjenvippebehandling og ophæve købet af ydelsen.

Da øjenvipperne allerede dagen efter begyndte at falde af, lægger nævnet endelig til grund, at den udførte ydelse har været helt uden værdi for dig, hvorfor du har krav på tilbagebetaling af det fulde beløb.

Som følge af det ovenstående får du medhold i din klage.

Du har i forbindelse med klagen dokumenteret et skriftligt påkrav om tilbagebetaling, som blev afsendt 25. november 2023. Indklagede har på dette tidspunkt haft adgang til alle oplysninger, som var nødvendige for at kunne forholde sig til kravets størrelse og berettigelse.

Nævnet finder derfor, at kravet skal forrentes fra 30 dage efter 25. november 2023, jf. § 3, stk. 2 i renteloven.

Klagevejledning

Du kan ikke klage over Forbrugerklagenævnets afgørelse til andre administrative myndigheder, jf. Inatsisartutlov nr. 39 af 9. december 2015 om markedsføring og mærkning § 35, stk. 2.

Hvis afgørelsen ikke efterleves, kan Forbrugerklagenævnet på din anmodning udfærdige en stævning til sagens indbringelse for domstolene på dine vegne, jf. § 35, stk. 1, 2. pkt. i samme lov. Du skal dog være opmærksom på, at du selv skal afholde sagsomkostningerne ved en sådan retssag, hvis du ikke kan opnå fri proces eller er dækket af en retshjælpsforsikring.

Med venlig hilsen
Forbrugerklagenævnet

Kristina Nordby
Formand

Bilagsliste

Bilag 1 – Klage af 11. december 2023 [KAL og DK]