DI Byggeri

NÅR DU ARBEJDER FOR FORBRUGERE

13 gode råd til et godt aftaleforløb

September 2022

Indledning

Denne folder er udarbejdet til dig, der som håndværker udfører arbejder for kunder, der er forbrugere, dvs. arbejder for eksempelvis parcelhus-, sommerhus- og lejlighedsejere samt ejer- og andelsboligforeninger uden professionelt setup.

Folderen indeholder 13 gode råd, der er med til at give et mere smidigt aftaleforløb mellem dig og din forbrugerkunde.

Rådene er generelle og i princippet uafhængige af omfanget af eller størrelsen på det arbejde, du skal udføre. Rådene er altså både relevante ved større opgaver (for eksempel nybyg, tilbyg og ombygning) og ved mindre opgaver (for eksempel bygningsvedligehold og reparation).

Har du spørgsmål?

Har du spørgsmål til denne folder eller brug for juridisk sparring i øvrigt, er du som service- og branchemedlem i DI Byggeri velkommen til at kontakte DI Byggeris Erhvervsjuridiske Rådgivning på telefon 3377 3760.

De 13 gode råd, der uddybes på de følgende sider, er:

1. Lav en klar og præcis entrepriseaftale på skrift
2. Overvej om et AB-dokument skal gøres til en del af aftalen
3. Vær klar over, hvor lang tid du er bundet af dit tilbud
4. Oplys altid din pris inkl. moms – og kend de forskellige afregnings-former
5. Tag stilling til, hvornår du vil kræve betaling for dit arbejde
6. Kend reglerne for byggeskadeforsikring
7. Råb op, hvis du mener, at et arbejde er et ekstraarbejde – og gør det på skrift
8. Lav også en klar og præcis skriftlig aftale om ekstraarbejder
9. Sig fra, hvis forbrugerkunden ønsker en løsning, der ikke er fagmæssig korrekt eller af sædvanlig god kvalitet – og gør det på skrift
10. Vid, hvornår du skal være færdig med dit arbejde
11. Husk, at det er forbrugerkunden, der skal bevise, at dit arbejde er mangelfuldt
12. Husk, at du hæfter for skjulte mangler ved dit arbejde i 10 år
13. Kend forskel på Byggeriets Ankenævn og Byg Garanti

INDEN DU INDGÅR AFTALE OM ARBEJDET

1. Lav en klar og præcis entrepriseaftale på skrift

Lav en klar og præcis skriftlig aftale med forbrugerkunden, så du mindsker risikoen for uenigheder.

Du behøver ikke få underskrevet en egentlig entreprisekontrakt. Et (gennemarbejdet) skriftligt tilbud, som accepteres af forbrugerkunden (for eksempel per mail) vil ofte være nok.

På DI Byggeris hjemmeside finder du både **skabelon til tilbudsblanket og entreprisekontrakt.**

2. Overvej om et AB-dokument skal gøres til en del af aftalen

De såkaldte »AB-dokumenter« (for eksempel AB-Forbruger, AB 92 og AB 18) indeholder en række juridiske standard-spilleregler for aftaler om bygge- og anlægsarbejder.

AB-dokumenterne er ikke lov. For at et AB-dokument skal være gældende i et aftaleforhold, skal du derfor have aftalt det med forbrugerkunden.

Generelt anbefaler DI Byggeri, at AB-Forbruger benyttes, når du som håndværker indgår aftale med en kunde, der er forbruger. Dette skyldes, at AB-Forbruger – i modsætning til for eksempel AB 92 og AB 18 – netop er udarbejdet med forbrugerentrepriseaftalen for øje.

Hvis du gerne vil have, at AB-Forbruger skal være en del af aftalen med forbrugerkunden, kan du for eksempel skrive i dit tilbud, at *"AB-Forbruger er gældende for tilbuddet"* samtidig med, at du ved fremsendelse af tilbuddet vedhæfter/vedlægger standardvilkårene.

Vær opmærksom på, at AB-Forbruger ikke giver dig mulighed for indeksregulering og godtgørelse for ekstraordinære prisstigninger på materialer og brændstof. Har du brug for denne mulighed, må du skrive det ind i jeres aftale (for eksempel i dit tilbud).

Du kan finde **AB-Forbruger standardvilkårene** på DI Byggeris hjemmeside, ligesom du her også kan læse mere om **forskellen mellem AB-Forbruger og AB 92/AB 18.**

Du kan sagtens indgå en entrepriseaftale med en forbrugerkunde uden samtidig at aftale, at et AB-dokument skal gælde. Hvis et AB-dokument ikke er aftalt, reguleres aftalen af de såkaldte »almindelige entrepriseretlige regler«. Flere af bestemmelserne i AB-dokumenterne – men ikke alle – er udtryk for sådanne almindelige regler.

3. Vær klar over, hvor lang tid du er bundet af dit tilbud

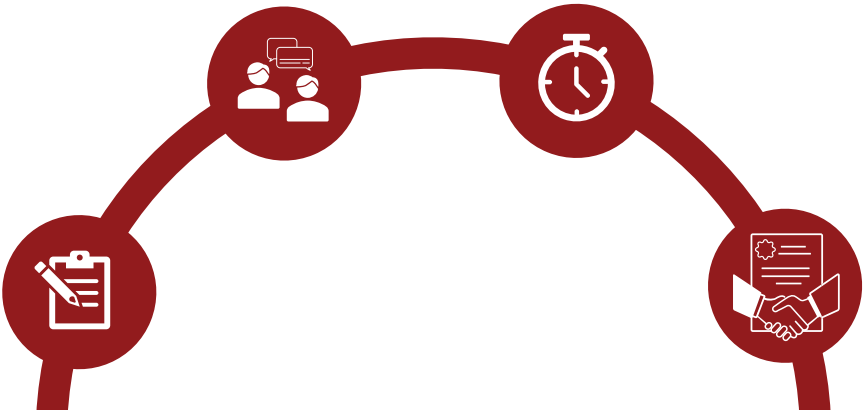
Når forbrugerkunden modtager et tilbud fra dig, er du bundet af tilbuddet. Hvor lang tid, du er bundet, afhænger imidlertid af, hvordan dit tilbud er afgivet, og om du har fastsat en vedståelsesfrist (for eksempel *"tilbuddet er gældende i 14 arbejdsdage fra tilbuddets datering"*, eller *"tilbuddet er gældende til og med den 4. juli 2022"*).

Et mundtligt tilbud uden vedståelsesfrist skal forbrugerkunden acceptere straks, dvs., at der skal svares med det samme, eller dog inden samtalen afbrydes, eller du og kunden går over til et andet samtaleemne.

Et skriftligt tilbud uden vedståelsesfrist skal forbrugerkunden acceptere inden rimelig tid. Hvad rimelig tid er, må afgøres konkret ud fra bl.a. dit tilbuds omfang og kompleksitet.

Har du i dit tilbud fastsat en vedståelsesfrist, er denne frist selvsagt gældende – uanset om tilbuddet er afgivet mundtligt eller skriftligt. Vær opmærksom på, at er et AB-dokument en del af dit tilbud, gælder den vedståelsesfrist, der følger af dokumentet, medmindre andet aftales. Som eksempel opererer AB-Forbruger med en vedståelsesfrist på 20 arbejdsdage (ved totalentreprise 40 arbejdsdage).

Accepterer forbrugerkunden dit tilbud for sent, anses kundens accept som et tilbud til dig, som du kan vælge enten at acceptere eller afslå.



4. Oplys altid din pris inkl. moms – og kend de forskellige afregningsformer

Oplys altid dine priser til forbrugerkunden inkl. moms, og kend i øvrigt de typiske afregningsformer i form af 1) fast pris 2) regningsarbejde og 3) prisoverslag.

Ved fast pris er det beløb, du har krav på for det aftalte arbejde, som udgangspunkt fastsat endeligt på forhånd. Dette betyder for eksempel, at tager det længere tid, eller skal du bruge flere materialer, end du havde regnet med for at nå det aftalte resultat, så er det din egen risiko.

Ved regningsarbejde har du groft sagt krav på betaling for de faktisk afholdte udgifter (materialer, materiel og arbejdsløn m.v.) med tillæg af en fortjeneste. Forbrugerkunden skal betale, hvad du forlanger, medmindre kunden beviser, at din samlede regningspris ikke er rimelig.

Du skal i forbindelse med din fakturering fremsende en specificeret faktura for regningsarbejdet, der gør forbrugerkunden i stand til at bedømme kravet. Dette følger af markedsføringsloven.

Ved et prisoverslag giver du et skøn over, hvad det vil koste at udføre arbejdet. Selve prisoverslaget er dog ikke bindende, og arbejdet afregnes derfor i regning. Den endelige pris kan derfor godt blive højere end overslagsprisen.

Hvis du under arbejdets udførelse opdager, at overslagsprisen ikke holder, er det vigtigt, at du meddeler det til forbrugerkunden. Giver du ikke denne meddelelse, og overskrides overslaget væsentligt, vil overskridelsen indikere, at regningsprisen ikke er rimelig.

Vær særligt opmærksom på, at det af AB-Forbruger følger, at du som håndværker – medmindre andet er aftalt – hurtigst muligt skal indhente forbrugerkundens stillingtagen til arbejdets fortsættelse, hvis prisen for arbejdet overstiger 15 procent af et afgivet overslag.

5. Tag stilling til, hvornår du vil kræve betaling for dit arbejde

Som udgangspunkt – også efter AB-Forbruger – kan du først kræve betaling for dit arbejde, når det er afleveret. Andet kan dog aftales.

Overvej derfor altid i forbindelse med aftaleindgåelsen – særligt ved større sager – om du har brug for andre betalingsbetingelser (for eksempel løbende a conto betaling eller betaling efter en betalings-/rateplan), og hvis svaret er ja, så husk at få det skrevet tydeligt ind i aftalen.

6. Kend reglerne for byggeskadeforsikring

Det følger af lovgivningen, at der skal tegnes en byggeskadeforsikring ved opførsel af ny helårsbeboelse samt ved større bygningsmæssige ændringer, hvor en eksisterende bygning ombygges til beboelse. Forsikringspligten gælder derimod ikke ved almindelige ombygninger, renovering og tilbygninger, hvis der ikke oprettes flere boligenheder.

Det er som udgangspunkt bygherren, der er forpligtet til at tegne byggeskadeforsikringen. Men er bygherren en forbrugerkunde, der selv skal bo i det færdige byggeri, kan du som håndværker blive pålagt forpligtelsen til at tegne og betale for forsikringen.

Du kan læse mere om byggeskadeforsikring i trafik-, bygge- og boligstyrelsens vejledning om byggeskadeforsikring (2019), som du finder på **bpst.dk.**

MENS DU UDFØRER ARBEJDET

7. Råb op, hvis du mener, at et arbejde er et ekstraarbejde – og gør det på skrift

Bliver du bedt af forbrugerkunden om at udføre et arbejde, som du mener, er et ekstraarbejde, dvs. et arbejde, der ligger udover det, I oprindeligt aftalte, så gør kunden opmærksom på det, inden du går i gang – og gør det på skrift (for eksempel pr. mail eller SMS).

Er forbrugerkunden enig i, at arbejdet er et ekstraarbejde, så er det en god idé at få lavet en nærmere skriftlig aftale herom med kunden. Se råd 8.

Hvis forbrugerkunden afviser, at det pågældende stykke arbejde er et ekstraarbejde, der giver dig ret til ekstrabetaling, kan du som udgangspunkt nægte at udføre arbejdet. Det vil i så fald være din standpunktsrisiko, om arbejdet rent faktisk også er ekstraarbejde (og ikke et kontraktarbejde).

Viser det sig, at dit standpunkt er forkert, risikerer du i værste fald, at forbrugerkunden ophæver aftalen, og at du bliver erstatningsansvarlig for det tab, som kunden lider ved, at du ikke har fuldført arbejdet som aftalt.

I stedet for at afvise at udføre arbejdet, kan du også vælge at »skyde uenigheden til hjørne«, så du udfører arbejdet, men med forbehold for at kræve betaling for det.

8. Lav også en klar og præcis skriftlig aftale om ekstraarbejder

Skal du udføre arbejde for forbrugerkunden udover det oprindeligt aftalte (ekstraarbejder), så få lavet en klar og præcis skriftlig aftale herom med kunden, så du mindsker risikoen for uenigheder.

En aftale om ekstraarbejdet bør indeholde: 1) en beskrivelse af arbejdet, 2) prisen for arbejdet, eller hvordan arbejdet afregnes, og 3) om arbejdet medfører, at aftalte tidsfrister forrykkes.

Du behøver ikke nødvendigvis få underskrevet en egentlig aftaleseddel/tillægsaftale. Et skriftligt tilbud pr. mail eller SMS, som skriftligt accepteres af forbrugerkunden, vil ofte være fuldt tilstrækkeligt.

På DI Byggeris hjemmeside finder du dog en **skabelon til en aftaleseddel/tillægsaftale.**

9. Sig fra, hvis forbrugerkunden ønsker en løsning, der ikke er fagmæssig korrekt eller af sædvanlig god kvalitet – og gør det på skrift

Har forbrugerkunden krævet en løsning, der ikke er fagmæssig korrekt eller af sædvanlig god kvalitet, så husk at gøre kunden opmærksom på det inden du går i gang – og gør det på skrift (for eksempel pr. mail).

Er den krævede løsning i strid med lovgivningen, herunder bygningsreglementet, bør du selvsagt ikke udføre den.

10. Vid, hvornår du skal være færdig med dit arbejde

Er der aftalt en frist for, hvornår dit arbejde skal være færdigt, skal du selvsagt overholde denne frist. Manglende overholdelse vil udgøre en misligholdelse, medmindre du har ret til såkaldt »tidsfristforlængelse«, dvs. ret til at kræve forlængelse af aftalte frister.

Tidsfristforlængelse bliver relevant, hvis arbejdet bliver forsinket pga. forhold, som forbrugerkunden har ansvaret eller bærer risikoen for. Ret til ekstra tid kan eksempelvis komme på tale, hvis en forsinkelse skyldes kundens manglende eller fejlagtige projektmateriale, kundens langsommelige stillingtagen eller usædvanligt vejrlig. Se for eksempel AB-Forbruger § 29.

Mener du, at du har ret til tidsfristforlængelse, så er det vigtigt, at du husker at meddele dette til forbrugerkunden – og gør det på skrift. Manglende meddelelse kan – efter omstændighederne – medføre, at du mister dit krav på ekstra tid.

Mange – især mindre – forbrugerentrepriseaftaler bliver indgået uden en egentlig tidsplan for, hvornår arbejdet skal opstartes og afsluttes.

Er der ikke aftalt en tidsplan, skal du starte og afslutte dit arbejde inden rimelig tid efter indgåelse af aftalen. Hvad der nærmere skal forstås ved inden rimelig tid, må afgøres konkret ud fra bl.a. arbejdets art og omfang.

Det siger sig selv, at skal du opføre en større tilbygning, og er der ikke aftalt en tidsplan, kan forbrugerkunden ikke kræve, at du er færdig i løbet af et par uger. Tilsvarende kan du normalt ikke være seks måneder om at lægge 30 m^2 parketgulv.

EFTER DU HAR AFLEVERET ARBEJDET

11. Husk, at det er forbrugerkunden, der skal bevise, at dit arbejde er mangelfuldt

Det er forbrugerkunden, der skal bevise, at der foreligger en mangel ved dit arbejde, herunder at manglen var til stede på afleveringstidspunktet, hvad enten manglen på dette tidspunkt kunne konstateres eller var skjult. Ofte vil syn og skøn være nødvendigt for eksempel via Byggeriets Ankenævn eller domstolene.

Skader på det afleverede arbejde, som skyldes forbrugerkundens manglende vedligeholdelse eller forkerte brug, medfører ikke et mangelansvar for dig som håndværker. Det samme gælder almindelig slid og ælde.

Mener forbrugerkunden, at et faktureret stykke arbejde er mangelfuldt, kan kunden tilbageholde et beløb til sikkerhed for mangelafhjælpningen. Det tilbageholdte beløb skal stå mål med de påberåbte manglers værdi. Viser det sig, at dit arbejde slet ikke er mangelfuldt, eller tilbageholder kunden et større beløb, end kunden har ret til, foreligger der betalingsmisligholdelse.

I tilfælde af en betalingsmisligholdelse vil du bl.a. kunne varsle standsning af arbejdet, herunder standsning af afhjælpningsaktiviteter ved eller efter aflevering.

12. Du hæfter for skjulte mangler ved dit arbejde i 10 år

Mangelkrav forældes efter forældelseslovens regler. Dette betyder, at mangelkrav forælder 3 år efter, at forbrugerkunden vidste eller burde vide, at der var en mangel (almindelig forældelsesfrist) og senest 10 år fra aflevering (absolut forældelsesfrist).

Forældelsesloven kan ikke ved forudgående aftale fraviges til skade for en forbruger. Dette betyder, at har du i aftalen med forbrugerkunden for eksempel fastsat et vilkår om, at mangelkrav – for at kunne gøres gældende – senest skal fremsættes senest 5 år efter arbejdets aflevering, så vil et sådant vilkår i aftalen være ugyldigt, da det vil stride mod den absolutte 10-årige forældelsesfrist. Populært siges derfor, at håndværkeren ved forbrugerentrepriser hæfter for skjulte mangler ved arbejdet i 10 år fra aflevering.

Ved siden af forældelseslovens regler gælder i øvrigt en almindelig juridisk regel om reklamation. Dette betyder, at forbrugerkunden i alle tilfælde risikerer at tabe sit mangelkrav, hvis kunden ikke reklamerer inden rimelig tid efter, at en mangel er eller burde være blevet opdaget.

13. Kend forskel på Byggeriets Ankenævn og Byg Garanti

Byggeriets Ankenævn og Byg Garanti er to forskellige instanser.

Byggeriets Ankenævn er et uafhængigt privat ankenævn, som er oprettet af Forbrugerrådet TÆNK, Parcelhusejernes Landsforening og DI Byggeri. Ankenævnet, der har en dommer "for bordenden" (fra byretten eller landsretten), er godkendt af Erhvervsministeriet.

Ankenævnet behandler overordnet klager fra forbrugerkunder over prisen på og kvaliteten af entreprisearbejder. Dog behandles klager over nybyggerier med en samlet entreprisesum på over 1 mio. kr. inkl. moms ikke.

Læs mere om Byggeriets Ankenævn på **byggerietsankenaevn.dk.**

Som service- og branchemedlem af DI Byggeri er du forpligtet til at efterleve en afgørelse fra Byggeriets Ankenævn, der går dig imod. Dette gælder dog ikke, hvis du inden 30 kalenderdage, efter du har modtaget ankenævnsafgørelsen, anlægger en retssag om de spørgsmål, afgørelsen vedrører.

Byg Garanti er DI Byggeris forbrugergarantiordning. Som service- og branchemedlem af DI Byggeri er du automatisk omfattet af denne ordning. Dette giver dine forbrugerkunder en sikkerhed og derved også dig en konkurrencefordel.

Byg Garanti dækker dokumenterede tab (på op til 150.000 kr. inkl. moms), som skyldes håndværksmæssige mangler ved det udførte arbejde, som håndværkeren ikke afhjælper, for eksempel pga. håndværksvirksomhedens konkurs eller ophør. Et tab kan bl.a. dokumenteres med en kendelse fra Byggeriets Ankenævn. Det er en forudsætning for dækning, at arbejdet ikke udgør en del af et nybyggeri med en samlet entreprisesum på over 1 mio. kr. inkl. moms.

Arbejde på udlejnings-, ejerlejligheds- og andelsboligejendomme er undtaget fra dækning, når arbejdet sædvanligvis udføres som fællesarbejde og betales som fællesudgift.

Læs mere om Byg Garantis dækningsomfang på **byggaranti.dk**.