

## Samarbejdsvejledning til forbrugere og håndværksvirksomheder

### Formålet med vejledningen

Håndværksrådet og Forbrugerrådet har udarbejdet denne vejledning for at sikre et godt og konstruktivt samarbejde mellem håndværksvirksomheder og forbrugere i byggesager.

Vi vil med vejledningen gerne være med til at forhindre, at der opstår misforståelser mellem håndværksvirksomheden og forbrugeren under en byggesag. Misforståelser resulterer nemlig ofte i en forsinkelse eller fordyrelse af byggeriet, i et utilfredsstillende resultat eller i, at håndværksvirksomheden ikke får sine penge til tiden.

Vejledningen handler ikke kun om, hvilke krav forbrugere og håndværksvirksomheder rent juridisk kan stille til hinanden, men også om, hvordan parterne med den rette indstilling kan være med til at sikre et godt samarbejde. Vejledningen indeholder således en række konkrete anbefalinger til begge parter om, hvordan de hver især kan være med til at forhindre, at der opstår misforståelser imellem dem.

Hvis man vil vide mere om rettigheder og pligter i forbindelse med udførelse af håndværksarbejde, kan man læse Forbrugerstyrelsens håndbog fra 2004 "Håndværkere – få styr på aftalen" på [www.fs.dk](http://www.fs.dk).

## Aftalefasen

### Forbrugeren skal præcisere sine forventninger

Som bygherre kan man altid – medmindre der aftales noget andet - forvente, at håndværksvirksomheden udfører arbejdet fagmæssigt korrekt, og at materialer, som håndværksvirksomheden skal levere, er af sædvanlig god kvalitet.

Men selv inden for rammerne ”fagmæssigt korrekt arbejde” og ”materialer af sædvanlig god kvalitet” kan der være mange muligheder, både hvad angår konstruktion, funktionalitet og finish.

Det er derfor vigtigt, at man som bygherre præciserer sine forventninger til, *hvilke ydelser* der skal udføres, med *hvilken kvalitet* og i det hele taget *hvilket resultat*, der skal komme ud af byggeriet. Det er en afgørende forudsætning for, at ens forventninger kan blive indfriet og desuden afgørende for, at man får prissat opgaven rigtigt fra starten af.

### Forbrugeren skal beskrive opgaven

Når man har præciseret sine forventninger til det færdige resultat, skal projektet udformes i overensstemmelse med forventningerne.

Det er som udgangspunkt forbrugeren (eller en eventuel rådgiver), der har ansvaret for, at projektet afspejler forbrugers forventninger og behov. Forbrugeren skal sikre sig, at opgaven - herunder særlige krav til ydelser, kvalitet og resultat - er beskrevet klart og tydeligt, således at den eller de håndværksvirksomheder, der skal give tilbud, ikke kan være i tvivl om, hvad det er, der gives tilbud på.

Det er meget vigtigt, at forbrugeren (eventuelt ved hjælp af rådgiver) leverer et gennemarbejdet og klart projekt. Hvis en bestemt ydelse fx ikke er beskrevet klart i projektet/udbudsmaterialet, og håndværksvirksomheden derfor ikke har indregnet den i tilbuddet, vil uklarheden komme forbrugeren til skade, således at håndværksvirksomheden har krav på at få ekstrabetaling for at levere denne ydelse.

### Virksomheden bør spørge ind til forbrugers forventninger

Mange problemer opstår, fordi forbrugeren har nogle bestemte forventninger til det arbejde, der skal udføres – fx i relation til resultat, kvalitet eller konkrete ydelser - som håndværksvirksomheden ikke er klar over og derfor ikke har forudsat i tilbuddet.

Selvom det er forbrugers ansvar at præcisere sine forventninger, bør virksomheden som den professionelle part hjælpe forbrugeren med dette. Virksomheden kan fx spørge ind til forbrugers forventninger under en fælles gennemgang af den forestående opgave.

### Virksomheden kan forlange et gennemarbejdet projekt

En ofte medvirkende årsag til, at der opstår problemer i byggesager, er, at der ikke foreligger et tilstrækkeligt klart og gennemarbejdet projekt. Det er bygherren, der har ansvaret for, at arbejdet er tilstrækkeligt klart beskrevet, inden der indhentes tilbud, men som håndværksvirksomhed bør man være med til undgå problemer ved at forlange et ordentligt og klart udbudsmateriale på større opgaver.

### Virksomheden bør være med til at fjerne uklarheder

Hvis virksomheden i forbindelse med tilbudsgivningen opdager uklarheder i udbudsmaterialet, f.eks. med hensyn til opgavens art eller omfang, bør virksomheden medvirke til at få fjernet uklarhederne. Virksomheden bør altså rette henvendelse til forbrugeren (eller dennes eventuelle rådgiver) og forsøge at få afklaret de forhold, der kan være usikkerhed om. Derved kan virksomheden være med til at sikre, at der gives den rigtige pris på arbejdet, så dyre ekstrarbejder undgås.

### **Forbrugeren kan søge vejledning hos håndværksvirksomheden**

Hvis der er tale om mindre opgaver, f.eks. renoivering af et badeværelse, opførelse af en carport eller lign., vil forbrugeren ofte selv være i stand til at udforme projektet. Her kan det være en god idé at rådføre sig med de håndværksvirksomheder, der skal udføre arbejdet, om, hvad der kan lade sig gøre. Virksomhederne vil da kunne vejlede om, hvorvidt en ønsket løsning vil være fagmæssigt forsvarlig.

### **Virksomheden kan vejlede og eventuelt rådgive**

Med hensyn til forbrugers valg af løsninger og materialer bør virksomheden stille sin erfaring og faglige viden til rådighed og vejlede forbrugeren, dels når forbrugeren anmoder om det, og dels når håndværksvirksomheden selv skønner, at det er nødvendigt i den konkrete sag.

Virksomheden skal i den forbindelse være varsom med at yde egentlig rådgivning om den nærmere udformning af projektet, idet der med fejlagtig rådgivning følger et ansvar – typisk i form af et erstatningsansvar.

Grænsen mellem vejledning og rådgivning er naturligvis flydende, men som en rettesnor kan man sige, at vejledning er mere generelle oplysninger og anbefalinger, hvorimod rådgivning er anbefalinger i forhold til det konkrete projekt.

Virksomheden bør kun begive sig ud i egentlig rådgivning, hvis det drejer sig om forhold, som virksomheden har ekspertise i og er fuldstændig sikker på.

### **Virksomheden bør fraråde forkerte løsninger**

Hvis forbrugeren/rådgiveren har foreskrevet bestemte løsninger, som enten er fagmæssigt ukorrekte eller direkte ulovlige, skal virksomheden fraråde disse og opfordre forbrugeren/rådgiveren til at vælge en anden løsning.

Hvis forbrugeren/rådgiveren har foreskrevet bestemte løsninger, som måske ikke er fagmæssigt ukorrekte eller direkte ulovlige, men som dog tydeligvis er uhensigtsmæssige, bør virksomheden tage et udtrykkeligt forbehold over for resultatet af den eller de pågældende løsninger. Derved lægger man klart op til, at der vælges en anden og mere hensigtsmæssig løsning, så problemer undgås og forbrugeren i sidste ende bliver mere tilfreds.

### Forbrugeren kan om nødvendigt antage en rådgiver

Især ved større projekter kan det være en god idé at antage en rådgiver – en arkitekt eller en ingeniør – til at tage sig af projektudarbejdelsen og eventuelt også af byggestyringen. Det koster naturligvis penge at antage en rådgiver, men i mange tilfælde vil pengene være godt givet ud, fordi man derved har placeret ansvaret for projektet hos rådgiveren.

Hvis man antager en rådgiver, bør man indgå en klar aftale med rådgiveren om, hvad det er for en ydelse, rådgiveren skal levere, og hvordan samarbejdet skal forløbe. Det vil f.eks. være en god idé at få præciseret skriftligt, hvor langt rådgiverens fuldmagt rækker - f.eks. i forhold til at indgå aftaler med de involverede håndværksvirksomheder.

Der findes et særligt aftalegrundlag for forholdet imellem en bygherre og en rådgiver. Det hedder ABR 89 (Almindelige Betingelser for Rådgivning) og kan hentes elektronisk på [www.voldgift.dk](http://www.voldgift.dk). ABR 89 skal aftales mellem parterne for at være gældende.

### Når forbrugeren vælger entreprisform

Hvis et arbejde involverer flere forskellige håndværksfag, kan man overveje, om arbejdet skal udføres i hovedentreprise. Dvs. at forbrugeren indgår aftale med en enkelt håndværksvirksomhed, som så sørger for at indgå aftale med de øvrige håndværkere.

Denne løsning kan især være relevant, hvis forbrugeren ikke har antaget en rådgiver til at styre byggeriet. Fordelen ved at have en hovedentreprenør er, at denne tager sig af byggestyringen og koordineringen mellem de forskellige håndværkere. Samtidig skal man kun forholde sig til ét tilbud (hovedentreprisetilbuddet) og én aftalpart.

Man må dog være forberedt på, at hovedentreprenøren skal have betaling for det ekstra arbejde, der er forbundet med at koordinere m.m. Denne betaling (hovedentreprenørsalær) er dog normalt indeholdt i tilbuddet fra hovedentreprenøren.

### Forbrugeren skal tage stilling til aftalegrundlag

Forbrugeren bør på forhånd tage stilling til, hvilket aftalegrundlag der skal gælde for aftalen med håndværksvirksomheden.

### Virksomheden kan anbefale en rådgiver ved større opgaver

Medmindre der er tale om en ukompliceret opgave, er det ofte en fordel for begge parter, at bygherren antager en rådgiver til at udarbejde et ordentligt projekt og til at varetage bygherrens interesser under byggeriet. Hvis forbrugeren ikke selv er opmærksom på det, kan det være en god idé at anbefale forbrugeren at rådføre sig med en arkitekt eller en ingeniør, inden arbejdet udbydes.

### Virksomheden skal præcisere tilbudsgrundlaget

Hvis grundlaget for tilbuddet er AB 92 eller andet, skal virksomheden angive dette i tilbuddet. Et eventuelt standardforbehold bør vedlægges

Der er såkaldt aftalefrihed mellem forbrugeren og håndværksvirksomheden, hvilket betyder, at parterne stort set kan aftale, hvad de vil.

Det kan overvejes, om arbejdet skal udbydes i henhold til AB 92 (Almindelige betingelser for arbejder og leverancer i bygge- og anlægsvirksomhed). AB 92 er et sæt *standardkontrakvilkår*, der regulerer forholdet mellem bygherren og entreprenøren. Reglerne i AB 92 gælder kun, hvis de er aftalt mellem parterne. AB 92 kan hentes elektronisk på [www.voldgift.dk](http://www.voldgift.dk).

### Når forbrugeren indhenter tilbud

Man bør ikke indhente tilbud på en opgave, før man har præciseret sine forventninger til det færdige resultat, fået beskrevet opgaven i overensstemmelse med forventningerne og taget stilling til, hvilket aftalegrundlag man ønsker skal gælde i forhold til den eller de involverede håndværksvirksomheder.

Et tilbud afgives på baggrund af de oplysninger, der stilles til rådighed for tilbudsgiveren. En håndværksvirksomhed kan med andre ord ikke tage højde for andet og mere end det, der er beskrevet fra forbrugers (eller evt. rådgiverens) side. Det betyder, at et tilbud kun omfatter de ydelser, der er klart og tydeligt beskrevet i det materiale (tegninger og beskrivelse), der udleveres til håndværksvirksomheden inden tilbudsafgivelsen.

For at være sikker på, at man får det rigtige tilbud - dvs. at byggeriet ikke bliver dyrere end forventet, fordi det undervejs viser sig, at projektet/projektbeskrivelsen har været utilstrækkelig - er det altså helt afgørende, at tilbudsgiverne får et klart og fyldestgørende grundlag at give tilbud på.

Når forbrugeren skal indhente priser på en opgave, kan forbrugeren vælge enten at få et egentligt tilbud (fast pris) eller et overslag. Det er i den forbindelse vigtigt at vide, at et overslag ikke er bindende. Et overslag gives uden en forudgående kalkulation og er udtryk for, hvad håndværksvirksomheden *skønner*, arbejdet vil komme til at koste.

Mange tror, der gælder en regel om, at den endelige pris kun må afvige op til 10 procent fra et overslag. Det er ikke korrekt. Hvis der ikke er aftalt en fast pris, skal forbrugeren principielt betale det, håndværksvirksomheden kræver, medmindre dette beløb er urimeligt. Kun hvis virksomheden på forhånd vidste, at overslaget

som en service til forbrugeren, som jo ofte ikke kender indholdet af de forskellige standardforbehold.

### Virksomheden bør præcisere sit tilbud

Man kan ikke uden videre gå ud fra, at en forbruger forstår, hvad tilbuddet indeholder. Det kan derfor være svært for forbrugeren at vurdere, om tilbuddet stemmer overens med hans/hendes forventninger. Virksomheden bør derfor præcisere, hvilke ydelser der er omfattet af tilbuddet. Virksomheden bør også forklare de fagudtryk, virksomheden anvender over for forbrugeren, så misforståelser undgås.

Hvis der er bestemte ydelser, der ikke er indeholdt i virksomhedens tilbud (eller overslag), bør virksomheden på forhånd gøre forbrugeren opmærksom på det, hvis virksomheden på grund af konkrete forhold har en formodning om, at forbrugeren har en forventning om, at de pågældende ydelser er indeholdt i prisen.

Hvis virksomheden i øvrigt på grund af særlige forhold på forhånd kan forudse, at der vil opstå ekstraarbejder undervejs, bør virksomheden også på forhånd gøre forbrugeren opmærksom på dette.

I øvrigt skal alle priser oplyses inklusive moms, når de opgives til forbrugere. Det gælder både mundtlige og skriftlige priser.

ikke kunne holde, eller har afgivet overslaget groft uagtsomt, eller virksomheden undlader at orientere forbrugeren om, at virksomheden er blevet opmærksom på, at overslaget ikke kan holde, vil forbrugeren kunne afvise at betale den fulde overskridelse af overslaget.

### **Forbrugeren bør udarbejde en realistisk tidsplan**

Hvis der udarbejdes en egentlig tidsplan for byggeriet (hvilket er påkrævet, hvis AB 92 er aftalt), er det vigtigt, at det gøres i samarbejde med den eller de involverede håndværksvirksomheder. Forbrugeren/rådgiveren bør i den forbindelse lytte til anbefalinger fra håndværkermestrene, som jo har erfaring med, hvor lang tid et bestemt arbejde tager.

En tidsplan skal som minimum angive et start- og et sluttidspunkt. En eventuel detailtidsplan udarbejdes i samarbejde med håndværksvirksomheden.

Det er i begge parter interesse, at tidsplanen er realistisk. Man opnår det bedste resultat, hvis der afsættes den nødvendige tid til de forskellige aktiviteter og til f.eks., at maling kan tørre eller at beton kan hærde.

Hvis tidsplanen ikke overholdes, og det er håndværksvirksomheden, der er ansvarlig for forsinkelsen, kan man som bygherre kræve erstatning af et eventuelt deraf følgende økonomisk tab. Hvis AB 92 er aftalt, kan man vælge mellem erstatning og dagbod, men en dagbod skal i givet fald være aftalt på forhånd.

Hvis der er aftalt dagbod, kan man som bygherre kræve denne, uanset om forsinkelsen medfører et økonomisk tab eller ej. Omvendt kan man ikke kræve mere end dagbøden – heller ikke hvis det økonomiske tab overstiger dagbøden.

### **Virksomheden bør medvirke til realistiske tidsplaner**

En bygherre vil normalt altid være interesseret i, at arbejdet udføres så hurtigt som muligt. Virksomheden bør imidlertid medvirke til at fastsætte en tidsplan, der er realistisk, så man undgår forsinkelse og deraf følgende skuffelse hos forbrugeren, diskussion om dagbod eller erstatning osv.

Virksomheden bør bistå forbrugeren med at fastlægge aktivitetsrækkefølgen.

## Mens arbejdet udføres

### Kontakten til håndværkerne bør varetages af én person

Et godt samarbejde forudsætter en klar dialog og klare aftaler mellem parterne. Det er derfor vigtigt, at kontakten til håndværkerne primært varetages af én person. Hvis man har sat en rådgiver på opgaven, bør man derfor selv afholde sig fra at give instruktioner til eller indgå aftaler med håndværkerne uden om rådgiveren.

Hvis man er utilfreds med rådgiverens håndtering af sagen, må man rette op på dette i forhold til rådgiveren selv f.eks. ved at give rådgiveren nogle konkrete anvisninger for samarbejdet med håndværkerne.

Det er under alle omstændigheder vigtigt, at håndværkerne ikke skal kommunikere og indgå aftaler med flere forskellige parter, der handler uafhængigt af hinanden.

### Forbrugeren bør skriftligt bestille ekstraarbejder

En af de ting, der ofte giver anledning til problemer i byggesager, er ekstraarbejder. Er et bestemt arbejde overhovedet et ekstraarbejde, eller er det omfattet af tilbuddet? Er ekstraarbejdet bestilt af bygherren? Hvad skal ekstraarbejdet koste?

Uenighed om, hvorvidt et arbejde overhovedet er et ekstraarbejde, må i sidste ende afgøres af Voldgiftsretten for bygge- og anlægsvirksomhed (hvis AB 92 er vedtaget) eller af domstolene (hvis AB 92 ikke er vedtaget). Hvis der eksisterer et godkendt klagenævn på området, kan man som forbruger benytte dette i tvister om ekstraarbejde.

Uenighed om ekstraarbejder kan skyldes, at parterne læser/fortolker udbudsmaterialet forskelligt.

Hvis forbrugeren/rådgiveren imidlertid er enig i, at et bestemt arbejde, som ønskes udført, ikke er omfattet af tilbuddet, bør forbrugeren/rådgiveren skriftligt bestille dette arbejde som et ekstraarbejde. I praksis udfylder man en aftaleseddel på de enkelte ekstraarbejder. Ved at udforme sådanne aftalesedler sikrer man, at der bagefter er klarhed over, hvem der har bestilt hvilke ekstraarbejder og hvornår.

### Virksomheden bør kun udføre aftalte ekstraarbejder

Virksomheden skal være opmærksom på, at en forbruger normalt igangsætter et byggeri på baggrund af en låneaftale og dermed på baggrund af en bestemt budgetramme. Det er derfor normalt meget vigtigt for forbrugeren, at det fastsatte budget for byggeriet ikke overskrides.

En af de ting, der kan få et budget til at skride, er ekstraarbejder. Det er derfor vigtigt for en forbruger – som for en hvilken som helst anden bygherre – at holde hånd i hanke med ekstraarbejderne.

Virksomheden må ikke udføre ekstraarbejder uden, at der forinden foreligger en aftale med forbrugeren eller en eventuel rådgiver. Hvis forbrugeren har antaget en rådgiver, bør virksomheden på forhånd sikre sig, at rådgiveren har bemyndigelse til at indgå aftaler om ekstraarbejder. I modsat fald må virksomheden kun udføre ekstraarbejder efter aftale med bygherren selv.

Aftaler om ekstraarbejder bør af bevismæssige grunde indgås skriftligt f.eks. ved hjælp af aftalesedler.

Der gælder nogle særlige forhold vedrørende såkaldte nødvendige ekstraarbejder, dvs. ekstraarbejder, der er nødvendige for at opnå det aftalte/forudsatte resultat. En håndværksvirksomhed

Hvis man gerne vil have hånd i hanke med udgifterne under byggeriet, er det også en god idé, at man spørger om prisen på de pågældende ekstraarbejder, inden de igangsættes. Man kan enten få et tilbud eller et overslag. Et tilbud er bindende, hvorimod et overslag ikke er bindende.

Hvis et ekstraarbejde igangsættes på baggrund af et tilbud (tilbudsarbejde), ligger prisen for ekstraarbejdet fast. Hvis arbejdet derimod igangsættes på baggrund af et overslag, udføres arbejdet i regning (regningsarbejde), hvilket betyder, at den endelige pris afhænger af det faktiske tids- og materialeforbrug.

### **Forbrugeren bør reagere hurtigt ved utilfredshed med arbejdet**

Manglende indsigt er med til komplicere tingene unødigt, fordi det naturligvis er lettere for håndværksevirsomheden at rette op på kritisable forhold, hvis virksomheden bliver gjort opmærksom på dem med det samme. Det kan derimod blive både vanskeligt og dyrt at rette op dem på et senere tidspunkt. Derfor bør man straks reagere, hvis man ikke er tilfreds med det arbejde, der bliver udført.

### **Forbrugeren skal altid betale uomtvistede beløb**

Man er altid kun berettiget til at tilbageholde beløb, der er uenighed om. Man skal med andre ord altid betale beløb, der ikke er uenighed om.

Hvis man modtager en acotobegæring eller faktura på f.eks. 100.000 kr., men man er uenig i et krav om betaling af et ekstraarbejde på 10.000 kr., er man kun berettiget til at tilbageholde de 10.000 kr., hvorimod de resterende 90.000 kr. skal betales inden for betalingsfristen.

Det samme gælder, hvis en håndværksevirsomhed f.eks. har fremsendt et krav på 100.000 kr., men man mener, at det udførte arbejde er behæftet med mangler. I denne situation er man kun berettiget til at tilbageholde et beløb, der svarer til, hvad det vil koste at afhjælpe de pågældende mangler. Det resterende beløb skal derimod betales inden udløbet af betalingsfristen.

Hvis man ikke betaler forfaldne og uomtvistede beløb, risikerer man, at arbejdet eller eventuel mangelfhjælpning bliver standset, og at betalingskravet tillægges renter.

kan godt udføre sådanne nødvendige ekstraarbejder uden forinden at have indgået aftale med bygherren herom. Af hensyn til forbrugers behov for at have hånd i hanke med udgifterne til byggeriet bør virksomheden dog altid gøre forbrugeren opmærksom på *nødvendige* ekstraarbejder, inden de udføres.

### **Virksomheden bør så vidt muligt oplyse pris på ekstraarbejde**

Hvis forbrugeren ønsker det, bør virksomheden altid oplyse prisen på et ekstraarbejde, inden det udføres. Hvis virksomheden på grund af usikkerhedsmomenter ikke vil give et fast tilbud på ekstraarbejdet, må virksomheden i det mindste give et overslag efter bedste evne.

Også i den situation, hvor forbrugeren ikke direkte beder om en pris på et ekstraarbejde, vil det være en god idé alligevel at oplyse prisen, inden arbejdet igangsættes, så forbrugeren har mulighed for at tage stilling til, om ekstraarbejdet overhovedet ønskes udført og i givet fald på hvilken måde.

### **Virksomheden bør oplyse om forventet forsinkelse**

Hvis virksomheden bliver opmærksom på, at der er risiko for, at tidsplanen ikke kan holde, bør virksomheden oplyse forbrugeren om dette så tidligt som muligt. På denne måde får forbrugeren mulighed for eventuelt at ændre projektet, hvis det aftalte færdiggørelsestidspunkt har stor betydning for forbrugeren.

### **Virksomheden bør forcere arbejdet om nødvendigt**

Hvis der under byggeriets udførelse er opstået forsinkelse, som virksomheden selv bærer ansvaret for, bør virksomheden så vidt muligt forcere arbejdet for at indhente forsinkelsen. Dette gælder især, hvis det er klart for virksomheden, at forbrugeren lægger stor vægt på det aftalte færdiggørelsestidspunkt.

Forsinkelse, der skyldes forbrugeren selv eller rådgiveren eller andre involverede håndværksevirsomheder, skal ikke indhentes ved forcering uden ekstrabetaling. I dette tilfælde skal man forcere, hvis forbrugeren ønsker det, men forbrugeren skal betale for de ekstraomkostninger, der er forbundet med forceringen. Dette skal man naturligvis på forhånd gøre forbrugeren opmærksom på, så det kan indgå i forbrugers overvejelser.



**Virksomheden skal overholde aftaler**

For de fleste forbrugere er det meget vigtigt, at håndværksvirksomhederne overholder aftaler, f.eks. aftaler om at møde op på bestemte tidspunkter eller aftaler om, at bestemte arbejder udføres på bestemte tidspunkter.

Manglende overholdelse af aftaler og manglende oplysning om f.eks. ændring af aktivitetsrækkefølge er årsag til mange misforståelser mellem forbrugeren og virksomheden, fordi det rejser tvivl hos forbrugeren om, hvorvidt man kan have tillid til virksomheden.

Uanset om der er en god grund til, at virksomheden ikke overholder en aftale, bør virksomheden altid ringe til den eller de relevante personer i tilfælde af forsinkelse, forhindringer eller ændringer. En forbruger, der har fået en ordentlig forklaring på, hvorfor en bestemt aftale ikke kan overholdes, vil have lettere ved at acceptere den manglende overholdelse.

Virksomheden skal foretage oprydning  
Oprydning er en del af den ydelse, håndværksvirksomheden skal levere, medmindre der direkte er aftalt det modsatte.

Virksomheden skal i den forbindelse være opmærksom på, at det normalt har stor betydning for forbrugeren, at denne møder sin bolig/ejendom i ordentlig og ryddelig stand. Uanset om der er tale om en større eller mere bagatelagtig oprydningsopgave, er der altså al mulig grund til at tage den alvorligt.

**Når arbejdet er færdigt****Forbrugeren kan indkalde til en afleveringsforretning**

Efter AB 92 skal der holdes en såkaldt afleveringsforretning, når arbejdet er færdigt. På afleveringsforretningen gennemgår man i fællesskab arbejdet og konstaterer, om der er nogen mangler. Der udarbejdes en afleveringsprotokol og en mangelliste, som danner udgangspunkt for den efterfølgende mangelfhjælpning.

Selvom AB 92 ikke er aftalt, er det en god idé at holde en afleveringsforretning. En fælles gennemgang af arbejdet øger dialogen og kan dermed være med til at forhindre misforståelser. Samtidig får man også opdaget eventuelle synlige mangler, så de kan blive afhjulpet.

**Virksomheden bør først færdigmelde ved færdiggørelse**

Selv om det kan være fristende at færdigmelde sit arbejde, før det rent faktisk er ved at være færdigt (for at undgå sanktion for forsinkelse), er dette en uskik, som enhver ordentlig håndværksvirksomhed bør undlade at følge.

Konsekvensen af en færdigmelding er jo - hvis AB 92 er aftalt - at bygherren skal indkalde til en afleveringsforretning, som skal finde sted senest 10 arbejdsdage efter færdigmeldingstidspunktet. Hvis arbejdet - på grund af en for tidlig færdigmelding - ikke er færdigt til afleveringsforretningen, er der skabt grundlag for problemer.

Man bør derfor først færdigmelde arbejdet umiddelbart inden, det faktisk er færdigt.

### Forbrugeren skal udarbejde mangellister

Hvis man mener, at der er mangler ved det udførte arbejde, må man udarbejde en mangelliste med præcis angivelse af, hvilke mangler man vil påberåbe sig.

Man skal i den forbindelse være opmærksom på to ting:

For det første er det ikke alle svigt, der kan karakteriseres som mangler, der skal udbedres af håndværksvirksomheden for dennes egen regning. Det er kun forhold, der kan bebrejdes håndværksvirksomheden – dvs. ringere udførelse eller ringere materialer end aftalt – der kan kræves udbedret. Hvis der ikke er aftalt noget bestemt, skal arbejdet være udført håndværksmæssigt korrekt, og materialer skal være af sædvanlig god kvalitet. Forhold, der skyldes projektfejl eller lignende, kan derimod ikke karakteriseres som mangler og berettiger derfor ikke forbrugeren til at kræve afhjælpning eller andet. Forbrugeren kan i dette tilfælde rette krav imod en eventuel rådgiver.

For det andet er det kun forhold, der er til stede på tidspunktet for arbejdets aflevering, der kan påberåbes som mangler. Forhold, der derimod skyldes brugspåvirkning, slidtage, mangelfuld vedligeholdelse eller lignende, kan ikke kræves afhjulpet uden, at der skal betales for det.

Det er derfor meget vigtigt, at forbrugeren har alle *synlige* mangler med på den mangelliste, der udarbejdes, når håndværkerne er færdige med deres arbejde.

### Virksomheden kan tage initiativ til en afleveringsforretning

Den mest hensigtsmæssige afslutning på en byggeopgave er at gennemføre en afleveringsforretning, så parterne i fællesskab kan foretage en bedømmelse af arbejdet.

Hvis AB 92 er aftalt, skal forbrugeren indkalde til en afleveringsforretning, når virksomheden har færdigmeldt arbejdet.

Hvis AB 92 ikke er aftalt, er der ikke nogen pligt til at holde afleveringsforretning, men her bør virksomheden tage initiativ til at aftale en gennemgang af arbejdet med forbrugeren. På denne måde sikrer man sig, at forbrugeren er tilfreds med det udførte arbejde, eller man får synliggjort, hvad forbrugeren eventuelt ikke er tilfreds med.

### Virksomheden skal afhjælpe mangler inden for fristen

Hvis der er konstateret mangler ved virksomhedens arbejde på afleveringstidspunktet, bør virksomheden både af hensyn til forbrugeren og af hensyn til sig selv afhjælpe disse inden for den fastsatte afhjælpningsfrist.

Manglende afhjælpning inden for den fastsatte frist giver en utilfreds forbruger, som så i øvrigt har ret til at lade manglerne udbedre for virksomhedens regning af en anden virksomhed.

### **Forbrugeren skal fastsætte en realistisk afhjælpningsfrist**

Den håndværksvirksomhed, der har udført arbejdet, har ret til selv at afhjælpe mangler ved arbejdet. Som bygherre skal man derfor ikke begynde at foretage afhjælpning eller sætte en anden virksomhed til at afhjælpe. Hvis man gør det, fjerner man beviset for manglen og dermed grundlaget for at kunne gøre et krav gældende over for håndværksvirksomheden.

Hvis der kan konstateres mangler ved det udførte arbejde, skal håndværksvirksomheden have en rimelig frist til at afhjælpe manglerne. Det nytter i den forbindelse ikke noget at fastsætte en urealistisk kort frist. Man må derimod se på manglernes art og omfang og forholdene i øvrigt og fastsætte afhjælpningsfristen derefter.

Hvis manglerne ikke bliver udbedret eller ikke bliver tilfredsstillende udbedret inden for afhjælpningsfristens udløb, skal forbrugeren meget nøje præcisere, hvilke mangler der fortsat gøres gældende. Det er ikke tilstrækkeligt, at man blot gør gældende, at der fortsat er mangler. For at håndværksvirksomheden kan foretage en tilfredsstillende udbedring, må virksomheden vide præcis, hvad det er for forhold, der ikke er tilfredshed med.

Hvis manglerne derefter ikke bliver afhjulpet tilfredsstillende, kan man bede en anden virksomhed om at afhjælpe manglerne på den første virksomheds vegne. De udgifter, der er forbundet med dette, kan fratrækkes i den første virksomheds tilgodehavende. Man skal dog altid huske først at sikre sig bevis for, at manglerne ikke er tilfredsstillende afhjulpet. Det gør man ved at indhente et syn og skøn.

### **Forbrugeren kan indkalde til 1-års eftersyn**

Efter AB 92 indkalder bygherren til en gennemgang af arbejdet senest 1 år efter afleveringen (1-års eftersyn).

Uanset om AB 92 er aftalt eller ej, er det en god idé at afholde et 1-års eftersyn. Nogle mangler kan godt være skjult på afleveringstidspunktet men vise sig senere – især inden for det første år.

Hvis der konstateres mangler ved 1-års eftersynet, har håndværksvirksomheden pligt (og ret) til at foretage afhjælpning. Man kan derimod ikke kræve udbedring af forhold, der skyldes slidtage, brugspåvirkninger, mangelfuld vedligeholdelse osv.