

# FORBRUGERAFTALE

## Til brug for indgåelse af aftale om håndværksarbejde

Formålet med forbrugeraftalen er, at forbrugeren og virksomheden får gennemgået opgaven og efterfølgende får det aftalte ned på skrift. En gennemgang af arbejdsopgaver sammenholdt med en skriftlig aftale giver en bedre forudsætning for, at arbejdsprocessen og det endelige resultat bliver tilfredsstillende for begge parter.

Benyt derfor aftalen allerede fra det tidspunkt, hvor opgaven skal beskrives. Sørg for at få gennemgået og aftalt forhold som forventninger til de ydelser, der skal leveres, det endelige udseende, materialernes kvalitet samt hvornår og hvordan opgaven skal udføres. I forbindelse med større og/eller komplicerede entrepriser anbefales det, at forbrugeren benytter en professionel rådgiver med henblik på at få præciseret arbejdsopgaverne. Ligeledes bør forbrugeren ved denne type opgaver sammen med sin rådgiver overveje, om aftalen skal udfærdiges med udgangspunkt i AB 92. Eksempler på sådanne opgaver kan være store om- eller tilbygninger eller opførelsen af et helt parcelhus.

Denne forbrugeraftale er udarbejdet i et samarbejde mellem Dansk Byggeri, Erhvervs- og Byggestyrelsen, Forbrugerrådet, Håndværksrådet og Tekniq. Forbrugerstyrelsen har tilsluttet sig aftalen.

dansk byggeri

  
ERHVERVS- OG BYGGESTYRELSEN

FORBRUGERRÅDET

HÅNDVÆRKSRADET



**TEKNIQ**   
INSTALLATØRERNES ORGANISATION



MINISTERIET FOR FAMILIE-  
OG FORBRUGERANLIGGENDER  
Forbrugerstyrelsen

AFTALENS PARTER:

**Forbruger**

Navn: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Postnummer: \_\_\_\_\_ By: \_\_\_\_\_

Tlf. arbejde: \_\_\_\_\_ Privat: \_\_\_\_\_ Mobil: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**Virksomhed**

Navn: \_\_\_\_\_

CVR-NR: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Kontaktperson: \_\_\_\_\_

Postnummer: \_\_\_\_\_ By: \_\_\_\_\_

Tlf.: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ Mobil: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

## 1. AFTALEN

For aftalen gælder følgende:

**A.** Tilbud af (dato): \_\_\_\_\_

**B.** Ændringer i forhold til tilbuddet, herunder evt. supplerende krav til ydelser, materialer, kvalitet og resultat (fx "finish"): \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

**C.** Arbejdsbeskrivelse/materialeliste af (dato): \_\_\_\_\_

**D.** Tegninger/skitser af (datoangivelse): \_\_\_\_\_

**E.** Følgende ydelser leveres af forbrugeren (arbejdsydelser/materialer): \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 2. FORBRUGERENS OPLYSNINGER OM SÆRLIGE FORHOLD PÅ EJENDOMMEN

Forbrugerens oplysninger om særlige forhold på ejendommen, f.eks. servitutter, forsyningsledninger, forurening, byggelinjer og andet: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

## 3. SÆRLIGE YDELSER

**A.** Følgende ydelser leveres i nødvendigt omfang af:

Forbrug af afløb, el, gas, varme og vand mv. ....  forbruger  virksomhed

Stikledninger for afløb, el, gas, varme og vand m.v. ....  forbruger  virksomhed  
er i nødvendigt omfang ført ind på byggepladsen

Byggetilladelse .....  forbruger  virksomhed

Bortskaffelse af byggeaffald .....  forbruger  virksomhed

Afdækning for støvgener .....  forbruger  virksomhed

– afdækning sker i følgende rum: \_\_\_\_\_

---

**B.** Andet: \_\_\_\_\_

#### 4. PRIS FOR UDFØRELSE AF ARBEJDET

A.  Fast pris på kr. \_\_\_\_\_ inklusive moms.

B.  Regningsarbejde efter overslag på kr. \_\_\_\_\_ inklusive moms.

Forbrugeren kan aftale med virksomheden, at der udregnes en fast pris inden arbejdets påbegyndelse, eller at arbejdet udføres som regningsarbejde (med eller uden overslag), der betales efter virksomhedens forbrug af timer og materialer. En fast pris dækker samtlige udgifter til kørsel, materialer, forbrugt arbejdstid mv. Forbrugeren skal være opmærksom på, at et overslag ikke er en bindende pris, men alene er et udtryk for virksomhedens skøn over, hvad arbejdet vil koste.”

C.  Regning uden overslag.

Arbejdet udføres efter forbrugt tid, materialer og materiel.

#### 5. BETALINGSBETINGELSER

A.  Betaling sker når arbejdet er færdigt

B.  Acontobetaling: En gang hver måned har virksomheden ret til at fremsende krav på betaling for udført arbejde og leverede materialer.

C.  Betalingsplan efter følgende rater:

Beskrivelse af raterne (dato/arbejdets stade)	Beløb inklusive moms kr.
1. Rate _____	_____
2. Rate _____	_____
3. Rate _____	_____

Ved for sen betaling påløber rente og gebyrer i henhold til rentelovens regler.

## 6. PÅBEGYNDELSSES- OG FÆRDIGGØRELSESTIDSPUNKT

Arbejdet påbegyndes den \_\_\_\_\_

Arbejdet færdiggøres den \_\_\_\_\_

Virksomheden skal snarest orientere forbrugeren om tidsforskydninger og oplyse om ændrede påbegyndelses- og færdiggørelsestidspunkter, der er en følge af

- ændringer, der kræves af forbrugeren
- forbrugers forhold eller anden virksomheds forsinkelse
- force majeure
- dårligt vejr i væsentligt større omfang end sædvanligt for årstiden
- offentlige påbud eller forbud, som ikke skyldes virksomhedens forhold

Når arbejdet er færdigt gennemgås dette af parterne, og eventuelle mangler udbedres snarest muligt.

## 7. ÆNDRINGER I ARBEJDET/EKSTRAARBEJDER

Såfremt forbrugeren ønsker ændringer i arbejdets art og omfang, træffes der snarest skriftlig tillægsaftale med hensyn til pris (herunder til hvordan arbejdet afregnes – se pkt. 4.) og tid.

## 8. FORHOLD UNDER ARBEJDETS UDFØRELSE

Adgang til toilet: ja  nej

Adgang til spiseplads: ja  nej

Arbejdet udføres i tidsrummet:

mandag til torsdag fra kl. \_\_\_\_\_ til kl. \_\_\_\_\_ og fredag fra kl. \_\_\_\_\_ til kl. \_\_\_\_\_

Der er udleveret \_\_\_\_\_ nøgle(r) til virksomheden.

Andet: \_\_\_\_\_

## 9. 5-ÅRS REKLAMATION

Såfremt der efter arbejdets færdiggørelse viser sig mangler, skal forbrugeren inden rimelig tid reklamere til virksomheden.

Virksomhedens ansvar for mangler ophører 5 år efter arbejdets færdiggørelse, med mindre forholdet kan henføres til groft uforsvarligt forhold fra virksomhedens side, eller der er givet videregående garanti fra virksomhedens side.

## 10. GARANTIORDNING OG ANKENÆVN

Virksomheden er tilknyttet følgende garantiordning: \_\_\_\_\_

Opstår der uenighed mellem parterne, kan forbrugeren vælge at indbringe sagen for det ankenævn, som virksomheden er tilknyttet:

\_\_\_\_\_ eller for de almindelige domstole.

## 11. UNDERSKRIFTER

\_\_\_\_\_  
Dato      Underskrift  
(forbrugeren)

\_\_\_\_\_  
Dato      Underskrift  
(virksomheden)

# Vejledning

Denne vejledning er udarbejdet i et samarbejde mellem Dansk Byggeri, Erhvervs- og Byggestyrelsen, Forbrugerrådet, Håndværksrådet og Tekniq. Vejledningen knytter sig til den forbrugeraftale, der er udarbejdet af samme parter. Forbrugerstyrelsen har tilsluttet sig vejledningen til aftalen.

## 1) Aftalen

Den opgave, virksomheden skal udføre, bør gennemgås sammen af parterne, inden aftalen indgås. Forhold som valg af materialer og krav til udseende bør drøftes og efterfølgende beskrives så præcist som muligt. Har forbrugeren ønsker udover det, der kan betragtes som vanlig standard, bør disse beskrives særskilt i aftalen. Virksomheden bør i den forbindelse gøre opmærksom på, hvis forbrugeren ønsker kan vise sig u hensigtsmæssige for det endelige resultat.

## 2) Forbrugers oplysninger om særlige forhold på ejendommen

Forbrugeren bør sikre, at virksomheden er gjort bekendt med relevante informationer om ejendommen, som kan have betydning for arbejdets udførelse. Forbrugeren kan rekvirere relevante oplysninger vedrørende ejendommen hos kommunens tekniske afdeling.

## 3) Særlige ydelser

Det kan være nødvendigt at aftale særlige forhold vedrørende opgavens løsning, herunder hvem der skal afholde udgifterne til el, vand, kørsel med byggeaffald mv. Ved visse arbejder er det nødvendigt at indhente en byggetilladelse fra kommunen. Dette vil være tilfældet f.eks. ved udvidelse af boligarealet og i forbindelse med visse typer af vådrumsarbejder. Nærmere oplysninger herom fås hos kommunens tekniske forvaltning.

Det er – med mindre andet aftales – forbrugers ansvar at indhente de nødvendige byggetilladelser.

Det bemærkes, at en række nye energikrav træder i kraft den 1. april 2006. Dette indebærer f.eks. skærpede energikrav til loftisolering i forbindelse med ny tagdækning, krav til nyttevirksomheden af en ny gaskedel eller et oliefyr eller skærpede energikrav i forbindelse med facadevis udskiftning af vinduer. Disse krav fremgår af bygningsreglementet.

## 4) Pris for udførelse af arbejdet

Forbrugeren kan aftale med virksomheden, at prisen udregnes som en fast pris inden arbejdets påbegyndelse eller som regningsarbejde (med eller uden overslag), der betales efter virksomhedens forbrug af timer og materialer. En fast pris dækker samtlige udgifter til kørsel, materialer, forbrugt arbejdstid mv. Forbrugeren skal være opmærksom på, at et overslag ikke er en bindende pris, men alene er et udtryk for virksomhedens skøn for, hvad arbejdet vil koste.



## 5) Betalingsbetingelser

Det er vigtigt at få aftalt, om betalingen skal falde a conto, i rater eller når arbejdet er færdigt. Ved større opgaver kan det være en god idé at dele betalingen op i flere dele. I denne situation kan parterne f.eks. aftale, at virksomheden en gang om måneden fremsender en acontobegæring. Forbrugeren skal ved valg af denne betalingsform en gang månedligt betale et beløb, der svarer til det virksomheden har ydet arbejder og materialer for i perioden.

## 6) Påbegyndelses- og færdiggørelsestidspunkt

Forbrugeren og virksomheden bør aftale nøjagtige datoer for, hvornår arbejdet skal påbegyndes og være færdigt (afleveres).

Færdiggørelsestidspunktet kan for virksomhedens vedkommende udskydes ved forsinkelse som skyldes:

- Ændringer krævet af forbrugeren
- Forbrugers eller andre virksomheders forhold
- Force majeure, herunder brand og hærværk på materialer
- Usædvanligt vejr
- Offentlige påbud eller forbud, der ikke skyldes virksomhedens forhold.

Hvis der under byggeprocessen opstår uforudsete opgaver, bør parterne hurtigst muligt afklare, hvordan disse løses i henhold til den gældende aftale.

Det anbefales, at der holdes en afleveringsforretning ved arbejdets færdiggørelse. En afleveringsforretning er et møde mellem forbrugeren og virksomheden, som foregår på stedet for arbejdets udførelse, og hvor parterne i fællesskab gennemgår det udførte arbejde. På afleveringsforretningen bør der udarbejdes en liste over eventuelle synlige mangler, og det bør skriftligt aftales, hvornår de udbedres.

Som forbruger bør man gøre virksomheden opmærksom på, hvis færdiggørelsestidspunktet er særligt afgørende forstået således, at en tidsoverskridelse vil give forbrugeren udgifter. Det kan f.eks. være tilfældet, hvis forbrugeren under arbejdet har brug for genhusning, og som konsekvens af en tidsoverskridelse får ekstra udgifter hertil.

## 7) Ændringer i arbejdet/ekstraarbejder

Forbrugeren bør så tidligt som muligt informere virksomheden, hvis der hos forbrugeren opstår ønske om ændringer i det aftalte arbejde, eller hvis der opstår et behov for yderligere ydelser.

Tilsvarende bør virksomheden oplyse forbrugeren herom, hvis der af faglige årsager kan være fordele ved at udføre opgaven anderledes.

Parterne bør i sådanne situationer klarlægge eventuelle konsekvenser for det samlede arbejde ved at gennemgå kontrakten. Ændringer i arbejdet og/eller ekstraarbejder bør altid aftales skriftligt. Ligeledes bør det aftales, hvordan ekstraarbejder betales (fast pris, efter regning med overslag eller efter regning uden oversalg – se vejledningens pkt. 4).

## 8) Forhold under arbejdets udførelse

Virksomhedens medarbejdere skal – med mindre andet aftales – have adgang til toilet og spiseplads, mens arbejdet udføres. Aftal desuden hvornår på dagen arbejdet skal udføres.

## 9) 5-års reklamation

Virksomheden hæfter for sit arbejde i 5 år. Det betyder, at forbrugeren i denne periode kan kræve, at mangler, der viser sig efter afleveringsforretningen, udbedres af virksomheden uden beregning.

Det er vigtigt, at forbrugeren reklamerer til virksomheden inden rimelig tid efter, at manglen er blevet opdaget. I modsat fald vil der kunne indtræde passivitet med den konsekvens, at virksomheden ikke er forpligtet til at udbedre manglen. Reklamationen til virksomheden bør være skriftlig.

## 10) Garantiordning og ankenævn

Opstår der uenighed mellem forbrugeren og virksomheden, kan forbrugeren rette henvendelse til et godkendt ankenævn inden for byggeriets område. Læs mere om godkendte ankenævne på Forbrugerstyrelsens hjemmeside [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

Visse virksomheder er desuden tilknyttet garantiordninger, der dækker forbrugers tab, såfremt forbrugeren har fået medhold i en klage ved et godkendt ankenævn, og virksomheden ikke efterlever afgørelsen rettidigt f.eks. pga. konkurs.



### SÆRLIGT OM FORSIKRINGSFORHOLD

Forbrugeren bør altid tage kontakt til sit forsikringselskab med henblik på at få en vurdering af, hvorvidt de eksisterende forsikringer dækker arbejdet. Væsentlige arbejder på en fast ejendom kan medføre, at forsikringselskabet vurderer, at arbejdet er så omfattende, at risikoen for forsikringselskabet er ændret. Hvis selskabet ikke får meddelelse om sådanne arbejder, kan forbrugeren risikere at få nedsat en eventuel erstatning.