

Håndværkere - Når noget går galt

Nej, du er ikke havnet på en byggeplads, selvom det måske lyder sådan.

Du lytter i stedet til en podcast om, hvad du skal gøre, hvis du har fået lavet en opgave af en håndværker eller et håndværkerfirma, og det så ikke lever op til det, I havde aftalt.

Vi har også lavet en episode om, hvordan du bedst griber det an, før du tager fat i en håndværker til f.eks. at bygge nyt køkken eller få malet stuen. Det afsnit finder du det samme sted, som du lytter til det her.

Og tilbage til den her episode, som altså handler om, hvilke nogle muligheder du har, hvis noget er gået galt. Til at hjælpe mig med at forklare det, har jeg forbrugerjuridisk chef, Susanne Aamann.

Velkommen, Susanne.

- Tak skal du have.

Det er jo heldigvis ofte sådan, at det går godt, når man får udført et stykke arbejde på sit hus eller i sin have, men indimellem går det galt. Hvad gør man så, Susanne?

- Ja, men så skal man starte med at kontakte håndværkeren, og det skal man gøre hurtigst muligt.

Er det nok bare at ringe og sige, jeg synes ikke, det her er fikset på den måde, vi har aftalt?

- Nej, du skal sørge for at få dokumentation for, at du har klaget. Så send en mail eller brug eventuelt en klagesags-skabelon. Du kan godt ringe, men så sørg for at følge den her telefonsamtale op på skrift.

Og hvis man nu gerne vil finde sådan en klagesags-skabelon, så kan man finde dem på Forbrug.dk's hjemmeside. Men hvorfor er det vigtigt at have det på skrift?

- Jamen det er vigtigt, fordi du kan bruge den her skriftlige klage som senere dokumentation ved en eventuel sag mellem dig og håndværkeren.

Nu siger vi, at jeg klager over, at det er en forkert farve maling, der er brugt. Altså jeg havde bestilt lyseblå vægge, men de er blevet for mørke. Hvad tror du, der er udsigt til, at jeg kan opnå i sådan en sag?

- Jamen det kan jeg ikke rigtig sige, fordi det kommer jo helt andet på, om du har en skriftlig aftale med maleren. Har du det, og er den her skriftlig aftale ikke overholdt, så har du umiddelbart ret gode udsigter til at få ret.

Men hvad så, hvis jeg ikke har en skriftlig aftale, men bare har forklaret mundtligt, at den der farve, jeg godt vil have på min vægge, det skal være den farve, himlen har på en dejlig sommerdag?

- Jamen så bliver det faktisk nok ikke helt let at få erstatning, fordi det er jo sådan lidt et fortolkningsspørgsmål, hvad den farve blå er.

Så der skulle jeg altså have sørget for at få aftalt helt ned til farvenummer og glansgrad og så videre, hvad jeg har bestilt?

- Lige præcis. Jo mere præcis du er, jo mindre sandsynligt er det, at de her problemer opstår.

Men nu er der bare ikke så meget at gøre ved min blå vægge, eller hvad?

- Jamen du kan selvfølgelig altid prøve at kontakte maleren og sige eller skrive, at du er utilfreds, men man skal også overveje, om det er rimeligt. Og det kan jo sagtens være, at maleren ikke har den samme opfattelse som dig af, hvad farven himmelblå er. Du har selvfølgelig også mulighed for at kontakte et af de her ankenævn på byggeriets område. Men det kan godt være svært at komme videre med en sag, hvis du ikke kan dokumentere, hvad der præcis er aftalt.

Hvis det så i stedet for drejer sig om, at jeg har fået bygget nyt køkken, altså det er sådan ret store ting, vi taler om her. Jeg har hele aftalen på skrift i et tilbud, jeg har accepteret, og nu siger tømreren så, at køkkenet er færdigt, og han vil have sin penge. Men jeg er ikke tilfreds, for en af lågerne sidder skævt, og en af skufferne den knirker, og det er ikke særlig pænt arbejde, der er lavet rundt om køkkenvasken, og der mangler nogle lister osv. Hvad så?

- Jamen så skal du begynde, som jeg også nævnte før, du skal kontakte håndværkerne og sige, at du er utilfreds.

Det siger vi så, at jeg har forsøgt, men der er umiddelbart ikke nogen hjælp at hente. Hvad så?

- Jamen du skal i hvert fald vente med at betale hele regningen, eller nøjes med at betale for det arbejde, der er lavet. Men du skal ikke betale for det arbejde, der har mangler. Og som jeg også tidligere sagde, så findes der jo de her forskellige ankenævn, og hvad for et af de her ankenævn, du kan kontakte, det afhænger jo af, om håndværkeren er medlem af en brancheforening eller ej. Så det skal du lige finde ud af.

Nu siger du, at jeg skal lade være med at betale for det arbejde, jeg er utilfreds med. Må man godt det?

- Ja, man må godt holde penge tilbage, hvis du synes, der er fejl eller mangler i arbejdet.

Hvordan går jeg så videre herfra?

- Jamen hvis du ikke kan løse det indbyrdes med håndværkerne, det vil jeg anbefale, at man lige prøver først, så skal du kontakte det rette ankenævn.

Hvis jeg så klager til et ankenævn, hvad sker der så?

- Jamen så vil det her ankenævn vurdere sagen, og det kan jo for eksempel være, at de sender en syn- og skønsmand ud for at bedømme, om det her arbejde har fejl eller mangler. Og så kommer en syn- og skønsmand med sin vurdering.

Er det så ankenævnets afgørelse, som er lov, om man så må sige?

- Jamen der er rigtig mange sager, der afgøres i de her ankenævn, og så slutter herefter. Men man kan også godt vælge at gå til domstolen, hvis man ikke får medhold i det her ankenævn.

Så det vil sige, at hvis nu ankenævnet siger, at: *"du skal betale det hele til håndværkeren, det er det, han kan levere, og du har fået det, der står i dit tilbud"*, og jeg stadigvæk er utilfreds, så kan jeg godt vælge at lægge sag an?

- Ja, det kan man altid godt gøre. Så det er jo så det, der et civilt søgsmål, og der vil jeg anbefale, at man får en advokat til at hjælpe sig. Man skal være opmærksom på, om man har retshjælp i sin forsikring, fordi så behøver det ikke at blive så dyrt at anlægge en sag. Men der kan være ret store omkostninger forbundet med at anlægge en sag ved domstolen, så det skal man lige vurdere med sig selv, om man har lyst til.

Og om man kan også?

- Og om man kan, ja rent økonomisk.

Det kan jo også være, at arbejdet er udført, sådan som vi havde aftalt det, men så får jeg regningen, og den viser sig så at være højere, end vi havde aftalt. Hvad så?

- Det kan en regning jo godt blive i visse situationer, men det skal være rimeligt og velbegrundet, at den her regning er blevet højere.

Og det vil sige, at hvis nu håndværkeren fx har taget nogle forbehold for materialestigninger, så kunne det være en?

- Ja, så gælder de forbehold jo, hvis du har accepteret dem.

Kan en håndværker godt sikre sig i et tilbud, at han tager forbehold for hvad som helst, altså ud over stigende materialepriser?

- Jamen altså en håndværker kan jo tage alle mulige forskellige forbehold i sit tilbud, og så må du jo som forbruger, når du ser det her tilbud, vælge, om det er nogle forbehold, som du vil acceptere.

Og det er jo så, inden man går i gang med arbejdet?

- Det er inden man går i gang med arbejdet, ja.

Der er jo forskellige måder, man kan have lavet den her aftale med håndværkeren på. Altså man kan have modtaget et tilbud, som man har accepteret, eller man kan have brugt den her AB-forbrugeraftale. Hvilken betydning har de forskellige metoder?

- Jamen fx så er der i den her AB-forbrugeraftale, i den her standardkontrakt, så er der nogle forskellige tidsfrister, som man skal overholde, og de følger jo af aftalen, og så er det jo det, der gælder. Hvis man ikke har anvendt den her AB-forbrugeraftale, jamen så gælder de almindelige regler, der nu er engang i lovgivningen. Det kan jo fx være købelovens reklamationsret, som giver dig ret til at reklamere over det udførte arbejde, hvis du ikke synes, at det lever op til det, der er aftalt.

Så altså det allervigtigste budskab er sådan lidt bagklogt, hvis man er nået hertil og lytter til den her podcast, fordi man er utilfreds med et stykke arbejde, ikke?

- Jo. Få altid en aftale på skrift.

Mange tak for din råd, Susanne.

- Jamen velbekomme.

Og tak til dig, der lyttede med. Vi har udgivet en række podcastepisoder i serien Råd til Forbrug. De er alle fulde af råd og vejledning til dig som forbruger, og du finder dem der, hvor du plejer at lytte til dine podcasts.