

Vejledning til forbrugere, der ønsker at klage til Byggeriets Ankenævn



Vejledningens formål er, at orientere om sagsgangen i Byggeriets Ankenævn og at gøre det nemmere at udfylde klageskemaet

■ Før du klager til Byggeriets Ankenævn

Før du klager til Byggeriets Ankenævn

skal du læse denne vejledning og vedtægterne for Byggeriets Ankenævn.

Hvem kan klage til Byggeriets Ankenævn

Som udgangspunkt er det kun private forbrugere, der har fået udført arbejde i eget hus, to-familiebolig, ejerlejlighed, andelsbolig eller lejelejlighed, der kan klage til Byggeriets Ankenævn.

Som lejer kan din klage kun behandles, hvis arbejdet er udført på dit initiativ og for din regning. Byggeriets Ankenævn kan ikke behandle klager over fællesarbejder udført på eller for hele ejendommen eller en del heraf.

Hvad kan du klage over

Du kan klage over:

- nybyggeri, ombygnings-, tilbygnings- og reparationsarbejder vedrørende maler-, murer-, tømrer-, snedker-, køkken-, stenhugger-, tække-, kloak-, brolægger-, gulv-, anlægsgartner- og jordarbejde (dog ikke arbejder vedrørende forurenede jord), samt klager over leverancer af vinduer, yderdøre og køkkenelementer.
- Den samlede pris (entreprisensummen) for et nybyggeri (helt, nyopført hus) må ikke overstige 1 million kr. inkl. moms.
- Har du fået lavet en ombygning, renovering eller tilbygning må entreprise-

summen gerne overstige 1 million kr. inkl. moms.

Du kan klage over såvel arbejdets pris som arbejdets kvalitet.

Hvornår kan du klage

Inden du klager til Byggeriets Ankenævn, skal du have klaget over det udførte arbejdes kvalitet eller prisen på arbejdet, til den håndværker, der har faktureret arbejdet. Håndværkeren skal have afvist eller undladt at reagere på klagen.

Desuden skal du have betalt den del af regningen, der ikke er uenighed om.

Hvad koster det at klage

Når du indsender klagen, skal du betale et gebyr på 300 kr. Gebyret tilbagebetales hvis du ikke bliver pålagt sagsomkostninger.

Der er i langt de fleste sager nødvendigt at udpege en skønsmand til at vurdere arbejdets kvalitet og/eller pris. Når ankenævnet afgør sagen, besluttet det også om det er dig eller håndværkeren, der skal betale omkostningerne til skønsmanden.

De sagsomkostninger, som nævnet kan pålægge dig, må ikke overstige 3.000 kr.

Hvad kan du forvente

Udgangspunktet i nævnets praksis er, at forbrugeren har krav på en mangelfri ydelse. Af samme grund får indklagede virksomheder mulighed for at udbedre anerkendte mangler, inden der eventuelt iværksættes syn og skøn. Afviser virksomheden at der er mangler ved arbejdet, iværksættes der syn og skøn, hvorefter nævnet træffer afgørelse i sagen.

Hvor lang tid tager det at få en sag behandlet ved Byggeriets Ankenævn

De fleste sager gennemføres på ca. 4-6 måneder, men det kan tage både længere og kortere tid.

Hvad kan jeg bruge en afgørelse fra Byggeriets Ankenævn til

Det kommer an på hvad afgørelsen går ud på, og nedenfor er en kort introduktion:

Du får helt eller delvist medhold i din klage

Hvis du får helt eller delvist medhold i din klage, er afgørelsen i henhold til Lov om Forbrugerklager i udgangspunktet bindende for virksomheden. Det betyder, at hvis virksomheden ikke efterlever afgørelsen, kan du få den tvangsfuldbyrdet gennem fogedretten i din retskreds.

Undtagelsen er, hvis virksomheden inden for 30 dage efter afgørelsen er forkyndt for den, skriftligt meddeler sekretariatet at den ikke vil være bundet af afgørelsen. I så

fald vil ankenævnets afgørelse ikke kunne tvangsfuldbyrdes gennem fogedretten. Du vil så kunne få hjælp af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at føre sagen ved de almindelige domstole.

Som alternativ til tvangsfuldbyrdelse kan du anmelde dit krav i en garantiordning, hvis virksomheden har været tilknyttet én, fx. Byg Garanti.

Du indgår forlig med virksomheden

Hvis du og virksomheden kan blive enige, kan I indgå forlig. Enten i den indledende fase af sagsbehandlingen eller i forbindelse med afholdelse af skønsforretningen.

Du får ikke medhold i din klage

Hvis du ikke får medhold i din klage, og du ikke er tilfreds med resultatet, kan du få sagen prøvet ved de almindelige domstole. Hvordan du anlægger en sag ved domstolene kan du læse mere om på www.domstol.dk

Sagen afvises fra behandling

Selvom din klage hører ind under nævnets kompetenceområde, sker det at sager afvises fra behandling fra Byggeriets Ankenævn. Det er typisk fordi sagen ikke er egnet til behandling på et skriftligt grundlag. Det er med andre ord vigtigt at du og virksomheden samt evt. vidner afgiver mundtlig forklaring, og det kan kun ske ved domstolene, hvor sagen så må behandles.

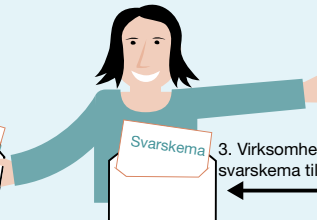
Nævnet tager altså ikke stilling til om klagen er berettiget eller ej.

Sådan forløber en sag ved Byggeriets Ankenævn

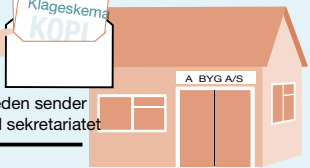
1. Forbrugeren sender klageskema til sekretariatet



2. Sekretariatet sender svarskema og kopi af klageskema til virksomheden



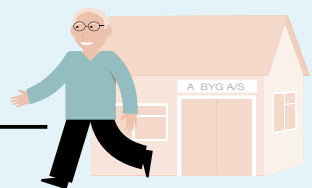
3. Virksomheden sender svarskema til sekretariatet



4. Sekretariatet udpeger en skønsmand



5. Skønsmanden indkalder parterne til skønforretning



6. Skønforretning afholdes



7. Skønsmanden udarbejder en rapport, som sagens parter kan kommentere



8. Sagen forlægges nævnet, der afsiger kendelse



■ Sådan udfylder du klageskemaet

Indledning

For at du kan få en klage behandlet **skal** du udfylde klageskemaet.

Sender du klageskemaet til Byggeriets Ankenævn med udfyldte punkter, vil det blive returneret til dig. Sagen kan altså ikke påbegyndes før klageskemaet er fuldt udfyldt.

På www.byggerietsankenaevn.dk kan du finde klageskemaet i pdf-format. Klageskemaet kan udfyldes direkte på skærmen. Klageskemaet sendes herefter til sekretariatet pr. e-mail på info@byggerietsankenaevn.dk eller pr. post, sammen med en kopi af relevante bilag. Husk at underskrive klageskemaets sidste side.

Bilag der er svære at læse eller som er svære at kopiere skal renskrives. Alle bilag og eventuelle billeder skal helst være i A4-format. Der må ikke være clips.

Alle bilag i sagen vil blive sendt i kopi til modparten.

Bilagslisten **skal** udfyldes. Husk at nummerere bilagene, så der er overensstemmelse mellem bilagslisten og bilagene.

Klagegebyr

For at sagen kan behandles skal der være indbetalt klagegebyr og klageskemaet skal være dateret og underskrevet. Du skal vedlægge kopi af kvitteringen for betalt klagegebyr.

Er du repræsenteret af advokat, rådgiver eller anden person?

Sekretariatet gør opmærksom på, at en af fordelene ved ankenævnsbehandling frem for domstolsbehandling er, at omkostningerne herved er relativt lave, bl.a. fordi sagsbehandlingen er lagt an på, at advokatbistand ikke er påkrævet. I den forbindelse skal fremhæves, at nævnet ikke giver forbrugeren dækning for omkostninger til advokatbistand m.v.

Virksomheden du klager over

Her skal du skrive navnet på den virksomhed, du har indgået aftale med om at udføre arbejdet, og som har faktureret det arbejde, du ønsker at klage over. **Husk** at anføre virksomhedens cvr-nummer. Det skal stå på fakturaen.

Aftalegrundlaget

Har du modtaget et skriftligt tilbud eller overslag på arbejdet, skal det vedlægges klageskemaet i kopi.

Ved større byggerier fx tilbygninger eller større ombygninger er aftalegrundlaget i reglen en entreprisekontrakt med tilhørende beskrivelse og tegninger. I disse sager skal såvel entreprisekontrakten som relevante dele af beskrivelse og relevante tegninger vedlægges klageskemaet i kopi. Er tegningerne større end A4-format bedes du kopiere dem ned i A4-størrelse.

Pris og fakturaliste

Det er væsentligt at disse punkter udfyldes omhyggeligt. Påfør samtlige fakturanumre og angiv beløbet på fakturaen inkl. moms og betalingsdatoen. Er der ikke plads på klageskemaet skal en tilsvarende liste vedlægges som bilag til sagen.

Husk at vedlægge klageskemaet kopi af fakturaer og kvitteringer for betalte beløb.

Jf. vedtægterne for Byggeriets Ankenævn § 8, stk. 4 skal du have betalt de erkendt skyldige og forfaldne beløb. Det betyder, at hvis du har modtaget en faktura på 50.000 kr. og mener der er mangler for 10.000 kr., skal du have betalt 40.000 kr. inden sagen kan behandles.

Der klages over

Ankenævnet kan behandle klager over kvaliteten af og/eller prisen på det udførte arbejde. Ankenævnet behandler ikke klager over fx følgeskader, forsinkelse, dagbods- og erstatningsspørgsmål vedrørende fx. ødelagte bede og indkørsler.

Ankenævnet behandler heller ikke klager over køb af byggematerialer.

Klagen vedrører

Inden sagen kan behandles i Byggeriets Ankenævn skal du have klaget til den indklagede virksomhed. Har du klaget mundtligt uden at virksomheden har

reageret på din klage, er det en god ide at sende en skriftlig klage, eventuelt anbefalet. Brevet skal oplyse håndværkeren om, hvilke mangler du mener der er, og desuden give håndværkeren en frist til at udbedre manglerne.

Klageforløb

Det er vigtigt at dette punkt udfyldes omhyggeligt. Det er kun de konkrete klagepunkter, der nævnes under dette punkt, der vil blive taget stilling til ved sagens behandling.

Det forventes ikke, at du anvender tekniske begreber. Det vigtige er, at du beskriver de problemer, der er med det udførte arbejde.

Er der ikke plads i klageskemaet, kan du vedlægge en mangelliste som bilag. Husk at dele den op i enkelte punkter svarende til klageskemaet.

Skønsmanden vil på skønsforretningen sammen med dig og virksomheden formulere de spørgsmål der skal besvares i skønserklæringen. Skønsforretningen er ikke en byggeteknisk gennemgang af ejendommen, og det er derfor vigtigt at du skriver alle dine klagepunkter ned i klageskemaet.

Husk at ankenævnet ikke behandler klager over følgeskader, forsinkelse, dagbodsspørgsmål og erstatningsspørgsmål vedrørende fx. ødelagte bede og indkørsler.

Øvrige oplysninger

Du skal oplyse om du har en retshjælpsforsikring.

Punktet er til brug for de sager, hvor der klages over en virksomhed, der ikke er medlem af Dansk Byggeri.

Hvis virksomheden ikke ønsker at være bundet af ankenævnets afgørelse, er din eneste mulighed at starte helt forfra med en retssag. Du vil i den forbindelse ikke kunne bruge den skønserklæring, der er udarbejdet i ankenævns sagen, hvorfor tiden brugt på ankenævns sagen må anses som spildt.

Du kan derfor få sagen afvist med henblik på at føre sagen ved domstolene. Vilkårerne for retshjælpsdækning kan du læse om i dine forsikringsbetingelser eller ved at henvende dig til dit forsikringsselskab. Er du blevet stævnet i sagen, kan du få sagen hævet ved retten og sendt til behandling ved Byggeriets Ankenævn. Dokumentation fra retten om at sagen er hævet skal vedlægges klagesagen, da sagen ikke kan starte ved Byggeriets Ankenævn, før den er hævet ved retten.

Byggeriets Ankenævn

Nørre Voldgade 106, 1358 København K

www.byggerietsankenaevn.dk



Spørgsmål vedrørende klageskemaet og sagens behandling kan rettes telefonisk til sekretariatet på telefon 72 16 02 00 på hverdage mellem kl. 10.00 - 12.00 eller på mail: info@byggerietsankenaevn.dk

Få mere information om Byggeriets Ankenævn på hjemmesiden:

www.byggerietsankenaevn.dk

