

**BRUG  
HOVEDET  
NÅR DU  
BYGGER**

Dansk Byggeri-guiden til den gode byggeproces





Dansk Byggeri har udgivet denne guide for at sikre en god kommunikation mellem dig og de byggevirksomheder og håndværkere, du vælger at arbejde sammen med. Vi repræsenterer 6200 bygge- og anlægsvirksomheder, der tilsammen dækker byggeriet fra start til slut. Så vi betragter det ganske enkelt som hjælp til selvhjælp, når vi i denne guide hjælper dig med at bruge hovedet, når du bygger. For godt byggeri starter altid med gode spørgsmål...



# Brug hovedet, når du bygger

## Indhold:

### Fase 1 – Hvad drømmer du om?

Ide- og planlægningsfasen . . . . .	7
Fra boligdrøm til drømmebolig . . . . .	8
OBS! I ide- og planlægningsfasen skal du være særlig opmærksom på . . . . .	11
Hvordan kommer du godt i gang med byggeplanerne? . . . . .	12
Case: Hjælp, jeg bor i et 70'erhus . . . . .	16
Et godt tilbud – med klare aftaler . . . . .	18
De vigtigste spørgsmål i ide- og planlægningsfasen . . . . .	21

### Fase 2 – Hvordan kommer du i mål?

Gennemførelsesfasen . . . . .	23
Klar snak tak! – en huskeliste . . . . .	24
Hvordan med betalingen? . . . . .	26
OBS! I gennemførelsesfasen skal du være særlig opmærksom på . . . . .	27
Case: Badeværelse med bagklogskab . . . . .	28
De vigtigste spørgsmål i gennemførelsesfasen . . . . .	29

### Fase 3 – Hvad gør du, hvis noget går galt?

Afslutningsfasen . . . . .	31
Klag din sag – med rettidig omhu . . . . .	32
Byg Garantiordning . . . . .	34
OBS! Når du klager over fejl og mangler, skal du være særlig opmærksom på . . . . .	35
En typisk Byg Garanti-sag er uden store overskrifter . . . . .	36
De vigtigste spørgsmål, hvis du ønsker at klage . . . . .	37

Fase 1



# Fase 1

– Hvad drømmer du om?

Udestue?

Skifte vinduer og døre?

Værdiforøgelse?

Nyt køkken?

Tilbygning?

Mere plads til børnene?

Dine boligdrømme kan være store og flyvske – eller små og jordnære. Uanset hvad du skal have lavet, kan denne guide hjælpe dig med at stille de rigtige spørgsmål. På den måde får du en god byggeproces uden ubehagelige overraskelser undervejs.

## Bygge om, bygge til?

Denne guide indeholder vejledning og tips til dig, der skal i gang med en større ombygning eller tilbygning, f.eks. en udestue, et nyt køkken eller badeværelse.

## Bygge småt?

Men du kan også finde gode råd i guiden, hvis du "bare" skal have malet stuen, lagt nyt gulv eller have udført en anden mindre håndværksopgave eller reparation.

Så kan du nøjes med at læse afsnittene om at finde en håndværker med Byg Garantiordning på side 12 og om, hvordan du er sikret, hvis der mod forventning skulle være fejl og mangler ved arbejdet fra side 31 og frem.

Godt byggeri starter med gode spørgsmål.

## Fra boligdrøm til drømmebolig – det handler om viden

Af direktør Ulrik Heilmann, Bolius – Boligejernes Videncenter

**Skal du have lavet en større ombygning, f.eks. et helt nyt badeværelse, eller en tilbygning, er det en god idé at alliere sig med en rådgiver.**

Du kan vælge en arkitekt eller indretningsarkitekt – eller måske en ingeniør. Jo før du inddrager en rådgiver i dine byggeplaner jo bedre. Som regel vil du opleve, at han eller hun kan se helt andre muligheder i dit byggeri, end du vil kunne alene. Og på den måde vil rådgiveren skabe værdi til dit byggeri.

### Hvorfor bruge en rådgiver?

Skal du f.eks. skifte det gamle badeværelse ud med et nyt og større badeværelse, involverer arbejdet flere forskellige håndværkere, der har hver deres videnfelt. En murer vil uvilkårligt tænke meget i murerløsninger, en tømrer i tømrerløsninger og så videre. Hvorimod en uvildig rådgiver kan se helt fordomsfrit på løsningen og inddrage netop den viden, du har brug for – ud fra dine ideer og ønsker.

Det er samtidig en fordel for både dig og håndværkerne, at du kan vise målfaste tegninger af opgaven og fremlægge konkrete ønsker til materialer. På den måde kan der fra starten laves et tilbud, der tager højde for alle detaljer i dit byggeri.

### Totalløsninger

Nogle virksomheder tilbyder totalløsninger. Det gælder f.eks. mange køkkenfirmaer og nogle virksomheder, der har specialiseret sig i at ombygge loftsrum til beboelse. Andre virksomheder har specialiseret sig i at lave badeværelser og kan koordinere alle de mange forskellige fag, som skal involveres i ombygning af et badeværelse. I så fald kan du nøjes med at henvende dig ét sted, og så står firmaet både for rådgivning, opmåling, tegninger, materialer og udførelse.

### Rådgivning

I mange tilfælde kan det være nødvendigt at inddrage en rådgivende ingeniør, arkitekt eller byggesagkyndig. Det gælder især, hvis du planlægger forandringer ved husets bærende konstruktioner, f.eks. at få flyttet en væg, at få sat ekstra vinduer ind eller at omdanne tørreloftet til boligareal. Ved nogle kloak- og elarbejder kan det også være en god idé at få rådgivning. I 2006 er der kommet nye skærpede krav til energiforbruget i både nye og eksisterende bygninger. Det betyder, at det kan være nødvendigt at søge rådgivning, f.eks. hos en ingeniør eller en energikonsulent, når du planlægger en tilbygning eller renovering. Rådgiveren kan hjælpe med at beregne, hvordan renoveringen eller tilbygningen kan leve op til de nye energikrav.



## Du kan få hjælp til at

- omforme dine ideer til konkrete skitser
- beskrive byggeopgaven
- lave målfaste tegninger
- vælge materialer
- træffe aftaler med håndværkere

### Faglig rådgivning i stort og småt

Bolius – Boligejernes Videncenter – er en privat virksomhed af uvildige rådgivere, der hjælper boligejere med at udvikle og forbedre deres bolig. På [www.bolius.dk](http://www.bolius.dk) kan du se mere om, hvordan Bolius kan hjælpe dig med relevant rådgivning ved større om- eller tilbygningsprojekter.

Skal du have udført et konkret stykke arbejde, kan du vælge at gå direkte til Dansk Byggeris byggevirksomheder, der altid er parate til at give dig professionel rådgivning. Du kan finde din lokale håndværker på [www.bygggaranti.dk](http://www.bygggaranti.dk)

Fase 1



# OBS!

## I ide- og planlægningsfasen skal du være særlig opmærksom på:

### » Bygningsreglementet

Bygningsreglementet gælder ikke kun, når du får bygget nyt hus, men også når der bygges til, bygges om eller en eksisterende bebyggelse forandres. Hvis du f.eks. får lagt nyt tag på dit hus, skal du samtidig sikre dig, at der om nødvendigt bliver efterisoleret, så bygningsreglementets krav efterleves.

Spørg din håndværker, eller læs mere på [www.bygggaranti.dk/bygningsreglement](http://www.bygggaranti.dk/bygningsreglement) og på [www.ebst.dk](http://www.ebst.dk).

### » Nye energikrav

Et af de nye energikrav er, at alle bygninger skal energimærkes. Det gælder både nybyggeri og bygninger, der sælges eller udlejes. Energimærket hjælper dig, når du skal købe og sælge hus, med præcise informationer om bygningens energimæssige ydeevne og muligheder for energimæssige forbedringer.

Spørg din håndværker, eller læs mere på [www.bygggaranti.dk/energikrav](http://www.bygggaranti.dk/energikrav) og på [www.ens.dk](http://www.ens.dk).

### » Byggetilladelse

I nogle situationer skal du søge byggetilladelse – også ved renoveringsarbejder. Hvis du f.eks. inddrager et uudnyttet tagrum til beboelse eller på anden vis udvider boligarealet eller bygger til, skal du søge om tilladelse hos kommunen.

Spørg din håndværker, eller læs mere på [www.bygggaranti.dk/byggetilladelse](http://www.bygggaranti.dk/byggetilladelse) og på [www.boligejer.dk](http://www.boligejer.dk).

### » Lokalplaner

Vær opmærksom på, om der er bestemmelser, som har indflydelse på dit byggeprojekt. Alt byggeri er underlagt bestemmelserne i lokalplaner og kommuneplanen.

Du kan få mere information hos kommunens tekniske forvaltning.

### » Byggeservitutter

I visse tilfælde kan der være knyttet en servitut til din grund eller din ejendom. En servitut kan f.eks. dreje sig om bygningens højde eller afstanden til vejen. Du kan få svar på, om der er servitutter på din ejendom, på tinglysningskontoret.

### » Forsikringer

Når du bygger om eller til, bør du kontakte dit forsikringssselskab for at tjekke, om dine eksisterende forsikringer dækker arbejdet, eller om der er behov for yderligere forsikring.

### » Autoriseret arbejde

Af hensyn til din egen og dine omgivers sikkerhed skal el-, vvs- og kloakarbejder som regel udføres af en autoriseret håndværker.

Spørg din håndværker, eller læs mere på [www.bygggaranti.dk/autorisation](http://www.bygggaranti.dk/autorisation)



# Hvordan kommer du godt i gang med byggeplanerne?

Hvor finder du en dygtig og pålidelig håndværker? Hvordan sikrer du, at du får det resultat, som du ønsker dig? Og hvordan sikrer du dig bedst mod fejl og mangler ved arbejdet?

### Hvad er din tidsplan?

En god tidsplan er vigtig for en god byggeproces. Det er f.eks. værd at overveje, om arbejdet kan vente til vinterhalvåret, hvor håndværkerne typisk har færre opgaver og derfor bedre tid. Læs mere på [www.bygggaranti.dk/tidsplan](http://www.bygggaranti.dk/tidsplan). Læs mere på side 14.

### Inden du kontakter håndværkeren

For at spare tid og få en effektiv proces er det vigtigt, at du konkretiserer dine planer:

Skriv ned, hvad du vil have lavet, og hvilke overvejelser du har om byggeprocessen.

# De vigtigste spørgsmål I ide- og planlægningsfasen:

## Når du søger inspiration:

- Hvilke drømme har du, og hvad vil du virkelig gøre?
- Har du brug for hjælp fra en arkitekt eller rådgivende ingeniør?
- Hvor kan du få mere inspiration og vejledning?

## Når du konkretiserer planerne:

- Hvilke materialer skal der vælges?
- Hvilke faldgruber skal du være særlig opmærksom på?  
F.eks. lokalplaner og bygningsreglement.

- Hvordan indhenter du tilbud fra de forskellige håndværkere?
- Hvilke håndværkere vil du bruge?
- Er arbejdet aftalt med et medlem af Dansk Byggeri – og derfor omfattet af Byg Garantiordning?
- Har du fået de nødvendige byggetilladelser?
- Hvem skal styre arbejdet – hvilken entrepriseform?
- Har du fået skriftlige tilbud på alt – opgaven, pris, tidsplan?
- Har du og håndværkeren skriftligt accepteret tilbuddet?

## Når du laver en skriftlig aftale:

- Hvem er aftalens parter? Husk at anføre virksomhedens CVR-nummer, da det entydigt identificerer virksomheden.
- Hvilke dokumenter gælder for aftalen (f.eks. tilbuddet, arbejdsbeskrivelse, materialeliste og tegninger)?
- Hvilke opgaver skal håndværkeren lave/hvad skal du evt. selv lave?
- Pris, betalingsbetingelser og tidsplan?
- Er der særlige forhold ved ejendommen, som håndværkeren skal tage hensyn til (f.eks. forsyningsledninger og evt. servitutter)?
- Hvem sørger for byggetilladelse, afdækning, bortskaffelse af byggeaffald mv.?
- Hvilke adgangsforhold skal der være?
- Hvilket ankenævn kan en eventuel klage indbringes for?
- Hvilken garantiordning er virksomheden evt. tilknyttet?

**NB!** Kun arbejde, som er aftalt med medlemmer af Dansk Byggeri, dækkes af den 5-årige Byg Garantiordning.

## Få besøg af en håndværker

Få et møde i dit hjem, hvor håndværkeren og du sammen gennemgår opgaven. Håndværkeren vil typisk også kunne vejlede dig om, hvad der er byggeteknisk muligt og hensigtsmæssigt - f.eks. hvor tyk isoleringen skal være, om væggen er bærende, hvilke materialer der kan bruges i vådrum osv.

Dette første møde vil i de fleste tilfælde danne grundlag for den aftale, som I bagefter skriver. Håndværkeren skal have oplysninger om dine ønsker for at kunne give en pris på arbejdet og for at kunne vurdere, hvor lang tid arbejdet vil tage.

## Hvorfor vælge en virksomhed i Dansk Byggeri?

Dansk Byggeri har en række ordninger, der hjælper dig og håndværkeren til at skabe det resultat, du ønsker dig - og som sikrer dig bedst muligt, hvis det alligevel skulle gå galt.

Gå derfor altid ind på [www.bygggaranti.dk](http://www.bygggaranti.dk) og tjek, om din håndværker er medlem af Dansk Byggeri.



## Forbrugeraftalen og Byggeriets Servicekoncept

Med Forbrugeraftalen og Byggeriets Servicekoncept kan du sammen med håndværkeren indgå klare skriftlige aftaler. På den måde sikrer du bedst muligt, at du får det resultat og den service, som du ønsker dig.

## Byggeriets Ankenævn

Som privat forbruger kan du klage til Byggeriets Ankenævn over fejl og mangler ved arbejde, der er aftalt med medlemmer af Dansk Byggeri. Hos Byggeriets Ankenævn bliver din klage behandlet hurtigt, billigt og fair af en landsdommer, to repræsentanter for forbrugernes interesser og to repræsentanter for Dansk Byggeri.

## Byg Garantiordning

Byg Garantiordning er et økonomisk sikkerhedsnet under den private forbruger. Garantien sikrer, at du ikke lider økonomisk tab, hvis der er fejl og mangler ved et arbejde, der er aftalt med et medlem af Dansk Byggeri. Byg Garantiordning dækker med op til 100.000 kr. pr. byggesag i 5 år efter arbejdets aflevering.

Kun virksomheder, der er medlem af Dansk Byggeri, tilbyder dig Byg Garantiordning. Du kan også læse mere om garantiordningen på [www.bygggaranti.dk](http://www.bygggaranti.dk)

## Overvej du at lave noget af arbejdet selv?

Nogle bygherrer ønsker selv at lave en del af arbejdet, f.eks. at rive vægge ned, fuger og male.

Vær opmærksom på, at der kan komme problemer med at placere ansvaret, hvis du har været medbygger, og der opstår tvister om fejl eller mangler. Så tænk dig grundigt om, før du kaster dig ud i gør-det-selv-arbejde. Hvis du vil lave noget af arbejdet selv, skal du og håndværkeren notere præcist i jeres aftale, hvad du laver, og hvad håndværkeren laver.

## Lad håndværkeren købe ind for dig

Hvis du selv køber materialerne, er det dig, der har ansvaret for, at materialerne er der, når håndværkeren skal bruge dem i byggeriet. Du bærer også selv risikoen for eventuelle fejl og mangler ved materialerne. I den forbindelse skal du være opmærksom på, at halvdårlige materialer kan give et dårligt resultat – også selv om arbejdet er professionelt udført.

Du kan derfor med fordel overlade det til byggevirksohmheden at købe materialerne, da håndværkeren typisk har det bedste kendskab til de forskellige materialer på markedet samt deres pris og kvalitet.

Byggevirksohmheden bærer samtidig den tidsmæssige risiko og har som hovedregel også ansvaret for, at materialerne er mangelfri. Du er derfor oftest bedst stillet ved at overlade alle indkøb af materialer og al udførelse af arbejdet til virksomheden.

## CE-mærket er ingen garanti for kvalitet

Mange byggevarer er mærket med det såkaldte CE-mærke. Dette mærke er ikke et kvalitetsstempel, men alene et bevis på, at produktet overholder nogle fastsatte minimumsbestemmelser i forhold til europæiske materialestandarder.

CE-mærket er en slags "rejsepas for byggevarer", som betyder, at byggevaren må sælges i hele Europa.

CE-mærket siger ikke noget om, hvad varen er egnet til. En flise kan f.eks. godt være CE-mærket uden at være egnet til at blive brugt i vådrum.



## Vinduer og yderdøre med Byg Garantiordning

Når du skal vælge vinduer eller yderdøre, kan du med fordel vælge en producent, der er med i Dansk VinduesCertificering, DVC, og medlem af Dansk Byggeri. Så er produktet nemlig dækket af Byg Garantiordning, der sikrer dig med op til 5000 kr. pr. enhed. Den samlede maksimumgrænse er 100.000 kr. inkl. moms.



## Vær forberedt på ventetid

Når du vil bygge om eller til, er det en god ide at overveje tidspunktet grundigt og planlægge i god tid.

Vær opmærksom på, at selve planlægningen af arbejdet og beslutningerne om omfang, kvalitet, finansiering m.v. godt kan tage lang tid.

Derudover kan du ikke være sikker på at kunne finde en byggevirksomhed, der kan starte med arbejdet på præcis det tidspunkt, du ønsker. Analyser fra Dansk Byggeri viser, at der særligt i sommerhalvåret kan være nogle ugers ventetid, hvis der er tale om mindre arbejder, f.eks. reparationer, mens der kan være længere ventetid, når der er tale om større projekter.

Derfor er det nødvendigt at planlægge arbejdet og indgå aftaler med byggevirksomheden i god tid, før du ønsker at få arbejdet udført. Det svarer til, at du skal planlægge en konfirmation eller et bryllup i god tid, hvis du vil være sikker på at få et ledigt festlokale og det rette cateringfirma.

## God planlægning betaler sig

Det er værd at overveje, om arbejdet kan vente til vinterhalvåret, hvor håndværkerne typisk har færre opgaver og derfor bedre tid. Det er blandt andet opgaver som nyt køkken og andre indendørs opgaver, der kan betale sig at få udført i vinterhalvåret.

Du skal under alle omstændigheder starte i god tid, inden du ønsker arbejdet færdigt. Det er vigtigt, at I aftaler, hvornår arbejdet påbegyndes og færdiggøres. Især hvis det er vigtigt for dig, at arbejdet er færdigt til en bestemt dag, kan det anbefales, at dette indgår som et særskilt punkt i aftalen med håndværkeren.

Tidspunktet, hvor opgaven skal være gjort færdig, kan dog blive udskudt pga. forsinkelser som usædvanligt vejr. Endelig skal du være opmærksom på, at ændringer i arbejdet kan have betydning for tidsplanen, f.eks. hvis du ønsker ekstra arbejder eller andre materialer end det, der oprindeligt var aftalt.





# CASE: Hjælp, jeg bor i et 70'erhus



**Indretningsarkitekten gav hele boligen et nyt og moderne udtryk, der samtidig er funktionelt og rart at leve i.**

Rikke Andersen var omgivet af hessiantapeter, mørke kakler, kedelige hvidevarer og trist murværk. Der skulle ske noget nyt. Derfor tog hun fat i en indretningsarkitekt, der hjalp hende med at konkretisere ideerne. Køkkenet, badeværelset og bryggerset skulle ændres, og fordelingen af husets værelser skulle laves helt om.

### **Bedre – og billigere - løsninger**

For Rikke Andersen er der ingen tvivl om, at indretningsarkitekten har en stor del af æren for resultatet. Både hvad angår funktionalitet og design. Derudover har indretningsarkitekten været god til at bruge ressourcerne på en måde, så Rikke føler, hun har fået rigtig meget kvalitet for pengene.

### **Flot linje gennem huset**

Det gamle køkken er blevet erstattet af cremefarveelementer, som er specialproduceret hos en køkkenforhandler. Alle dørene har fået sig en tur med samme maling, som giver en flot linje gennem huset. Samtidig er der lavet vindueskarme rundt om i huset i samme stil som køkkenelementerne.

### **Væggen blev ikke revet ned**

Stuen og spisestuen går nu ud i et. Rikke ville i første omgang også rive væggen til køkkenet helt ned, men indretningsarkitekten overbeviste hende om, at det ville skabe bedre harmoni i boligen, hvis rummet ikke blev helt åbent.

## Ny sammenhæng – nye rum

Da køkken og stue var på plads, blev værelserne til Rikkens to børn lavet. Den ekstra pejsestue er blevet inddraget til den ældste datters børneværelse. Der er kommet en dør i, og de gule mursten har fået en gang hvid mørtel, der gør rummet mere lyst og moderne. Ved at slå to mindre værelser sammen er der blevet plads til et værelse til den yngste datter. Og soveværelset er blevet et mere regulært rum, fordi et stykke af gangen er blevet sløjftet.

## Hvorfor ikke gøre det anderledes?

Et af Rikkens helt store ønsker var at få et nyt badeværelse. Hun havde planer om at flytte hele væggen mod bryggerset og blænde et vindue i facaden for at få plads til en bruseniche. Men indretningsarkitekten havde en bedre ide: Hvorfor ikke bare nøjes med at lave et firkantet indhak til bruser og lade resten af væggen mod facaden stå? På den måde sparede Rikke udgifter til at blænde vindue og til at vådrumssikre nye kvadratmeter.

Du kan læse mere om forvandlingen af Rikkens hus fra 1971 i bogen Farvel Parcel, side 18–23.



Og resultatet er blevet endnu flottere, end Rikke havde turdet håbe på.

## Rikkens gode råd

- **Rådfør dig altid med en arkitekt, ingeniør eller en dygtig håndværker, når du vil lave større ombygninger eller tilbygninger**
- **Tænk ikke bare på, hvordan hvert enkelt rum bliver bedre. Tænk på, hvordan de små forbedringer kan være med til at skabe en ny sammenhæng i huset**
- **Brug dine egne ideer, men vær samtidig åben over for andres forslag**
- **Tænk anderledes: Start f.eks. med at vælge, hvilke hvidevarer du helst vil have. Og lad designet af køkkenet og resten af huset bestemmes af det.**

## Et godt tilbud – med klare aftaler

**Vil du selv styre byggeriet – eller hellere overlade det til en byggevirksomhed? Hvordan indhenter man tilbud? Og hvordan bliver prisen beregnet?**

### **Hvilken entreprisemodel er bedst?**

Når du som bygherre skal i gang med et byggeri, er det vigtigt, at du overvejer, hvor meget du selv vil være involveret i processen.

Hvis du skal i gang med et større byggeri, hvor flere forskellige faggrupper (som f.eks. vvs, murer, tømrerarbejde m.v.) skal involveres, må du som bygherre vurdere, om byggeriet skal udbydes i fagentreprise, hovedentreprise eller totalentreprise.



### **1. Fagentreprise – når du vil styre arbejdet selv**

Ved en fagentreprise laver du aftale med alle de forskellige byggevirksomheder og står selv for styringen og koordineringen af deres arbejde. Det er også dig som bygherre, der har risikoen for "huller" eller uoverensstemmelser mellem kontrakterne med de enkelte byggevirksomheder.

### **2. Hovedentreprise – når du kun vil lave én byggeaftale**

Ved hovedentreprise laver du kun én aftale med en byggevirksomhed, hovedentreprenøren, og denne har så ansvaret for hele udførelsen af byggeriet. Hovedentreprenøren laver aftaler med de nødvendige underentreprenører, men det er ham og ikke dig, som har ansvaret for styringen og koordineringen mellem underentreprenørerne – og at det kontraktsretlige med disse er på plads.

OBS! I både fag- og hovedentrepriser er det dig som bygherre, der skal sørge for projekt materialet – eventuelt via en rådgiver. Byggevirksomheden har kun ansvaret for selve byggearbejdet.

### **3. Totalentreprise – når du overlader hele processen til én**

Ved totalentreprise laver du også kun én kontrakt, her med totalentreprenøren. Når du laver en aftale som totalentreprise, betyder det, at byggevirksomheden påtager sig hele eller en stor del af projekteringen af opgaven og selve byggearbejdet. Også her vil du slippe for styringen og koordineringen af de forskellige underentreprenører og kan nøjes med at forholde dig til aftalen med totalentreprenøren.

## Når du skal indhente tilbud

Hvordan vil du indhente tilbud på arbejdet – og hvor mange tilbud vil du have? Der er ikke nogen lovgivning, som regulerer, hvordan det skal foregå. Tilbudsinhentningsloven gælder kun offentlige bygherrer. Som privat bygherre står det dig frit for at indhente et eller flere tilbud. Under alle omstændigheder er det vigtigt, at du har en klar beskrivelse af opgaven parat, så håndværkeren kan give et præcist tilbud.

Afhængig af opgaven indhenter nogle bygherrer et overslag for at få et indblik i prisniveauet for opgaven. I nogle tilfælde ønsker en byggevirksomhed betaling for at give et tilbud. Men dette skal være aftalt på forhånd.



## Sådan laver I klare aftaler

Hvordan sikrer du dig, at du får det resultat, du ønsker dig? Det er en god ide at skrive aftalerne ned – især hvis der er tale om større byggeopgaver. Så er der ikke tvivl om, hvad du og håndværkeren har aftalt. Mundtlige aftaler er i princippet lige så bindende som skriftlige, men problemet med mundtlige aftaler er de bevismæssige problemer, som kan opstå, hvis parterne bliver uenige om aftalens nærmere indhold, eller om der overhovedet er indgået en aftale. Aftaler bør derfor være skriftlige.

## 1. Accept af tilbuddet

Hvis det skriftlige tilbud, som håndværkeren har sendt, er fyldestgørende, kan du nøjes med at acceptere det. I så fald har I indgået en bindende aftale med hinanden. Du skal være opmærksom på, at byggevirksomheden skal have modtaget din accept af tilbuddet inden for acceptfristen, ellers gælder tilbuddet ikke længere. Acceptfristen er den periode, hvor byggevirksomheden er bundet af sit tilbud. Hvis der ikke står noget om acceptfrist, vil du have en rimelig betænkningstid til at overveje tilbuddet.

## 2. Ændring af tilbuddet?

Hvis du ændrer i tilbuddet, inden du sender det tilbage til byggevirksomheden, er der ikke tale om en accept. Så er der tale om et nyt tilbud, som du sender til byggevirksomheden, og som håndværkeren efterfølgende kan acceptere eller afslå. I nogle tilfælde får du sendt en ordrebekræftelse. Du bør tjekke ordrebekræftelsen nøje for at sikre dig, at den stemmer overens med det, I har aftalt. Hvis ikke, er det vigtigt, at du får rettet den omgående, for det er ordrebekræftelsen, der gælder.

## 3. Forbrugeraftalen

Hvis der er tale om en større byggeopgave, er det en god idé – ud over tilbudsblanketten – at udfylde Forbrugeraftalen. I Forbrugeraftalen besvarer man en række vigtige spørgsmål, bl.a.: Hvad er prisen og betalingsbetingelserne? Hvornår skal byggeriet være færdigt? Hvem sørger for byggetilladelse og bortskaffelse af byggeaffald? Er der særlige forhold, f.eks. forsyningslinier eller servitutter, som håndværkeren skal tage højde for? Du kan finde og downloade Forbrugeraftalen, som Dansk Byggeri og byggeriets andre organisationer har lavet sammen med Forbrugerrådet og Erhvervs- og Byggestyrelsen, på [www.bygggaranti.dk/forbrugeraftale](http://www.bygggaranti.dk/forbrugeraftale).

## Hvad koster det? – et overblik

### Overslag og regningsarbejde

Et overslag er ikke bindende for byggevirksomheden, men er et skøn over, hvad arbejdet vil komme til at koste.

Hvis arbejdet laves på baggrund af et overslag, vil arbejdet blive udført i regning, og du vil som udgangspunkt være forpligtet til at betale håndværkeren det, som han forlanger – også hvis beløbet overstiger overslaget. Det forudsættes dog, at håndværkerens forlangende ikke er urimeligt. Håndværkeren er forpligtet til at orientere dig, hvis arbejdet bliver væsentligt dyrere end overslaget.

Håndværkeren skal også orientere dig, hvis der opstår uforudsete forhold, som gør arbejdet dyrere.

### Fast pris og tilbud

Alternativet til at få arbejdet udført i regning er at indhente et tilbud/fast pris. Det kan som sagt ske ved at kontakte en eller flere byggevirksomheder uafhængigt af hinanden og bede om at få et tilbud på opgaven. Et tilbud er bindende for byggevirksomheden, så du kender prisen på arbejdet, før det bliver udført. Håndværkeren skal her lave det arbejde, der er beskrevet i aftalen, til den aftalte pris. Kun i særlige situationer, f.eks. ved uforudsete grundvands- eller jordbundsvanskeligheder, vil der kunne ske en regulering af prisen. Der skal selvfølgelig også ske en regulering af prisen, hvis du bestiller ekstraarbejder eller ønsker at bruge dyrere materialer end dem, som er regnet ind i tilbuddet.

Læs mere om ændringer af den oprindelige aftale i afsnittet om Byggeriets Servicekoncept.

**OBS!** Vær opmærksom på, om prisen er inklusiv eller eksklusiv moms. Det samme gælder, hvis du forhører dig telefonisk om f.eks. timepriser på en arbejdsydelse. Er du i tvivl, så spørg en ekstra gang.



Fase 2



## Fase 2

### – Hvordan kommer du i mål?

**Håndværkerne kommer og begynder at slibe gulvene af, rive køkkenet ned eller grave din have op... Det kan desværre ikke undgås, at det støver, larmer og roder.**

Hvordan vil du gerne have, at håndværkeren og hans medarbejdere skal opføre sig i dit hjem? Må de ryge? Hvor kan de spise deres frokost? Hvordan kan de kontakte dig, hvis de har spørgsmål eller beske-der? Skal de tage særlige hensyn til husdyr, have eller naboer?

Husk på, at folk er meget forskellige, så dine krav og forventninger til "takt og tone" kan være anderledes end den tidligere kundes.

#### **Hvad er god takt og tone?**

Det er vigtigt, at du på forhånd aftaler med håndværkeren, hvilke regler der gælder hjemme hos dig. Du bør naturligvis forvente, at håndværkerne opfører sig professionelt og ordentligt, når de færdes i dit hjem. Men du kan også selv bidrage til et godt samarbejds-klima – ved at hjælpe med til, at dit hjem bliver en god arbejdsplads for håndværkerne.



# Klar snak, tak! - en huskeliste

Af direktør Michael H. Nielsen, Dansk Byggeri

## Klar kommunikation er nøglen til en god arbejdsproces – og et vellykket resultat.

Rene linjer fra start til slut. De danske forbrugere kræver klar besked fra deres håndværkere. Det viser en stor undersøgelse, hvor Dansk Byggeri har spurgt et repræsentativt udsnit af befolkningen om deres erfaringer med tilbygninger og ombygninger. Forbrugernes svar har vi og Forbrugerrådet brugt til at udarbejde Byggeriets Servicekoncept - en rettesnor og huskeliste for god kommunikation mellem byggevirksomheden og dig som kunde. Byggeriets Servicekoncept kan downloades på [www.byggaranti.dk/servicekoncept](http://www.byggaranti.dk/servicekoncept).

## BYGGERIETS SERVICEKONCEPT

### Kom godt i gang

Når du har valgt en håndværker og sikret dig på [www.byggaranti.dk](http://www.byggaranti.dk), at hans virksomhed er omfattet af Byg Garantiordning, og når I sammen har indgået en skriftlig aftale, er det tid til at komme i gang med byggeriet.

### Svar på praktiske spørgsmål

Start med at mødes med håndværkeren i dit hjem og gennemgå opgaven sammen. Giv håndværkeren svar på de praktiske spørgsmål: Er der f.eks. adgang til byggestrøm og vand? Hvornår møder håndværkeren, og hvordan kan han komme ind? Hvordan kan håndværkeren få fat på dig i løbet af dagen? Hvem dækker af for støv? Hvem sørger for at fjerne byggeaffald? Og skal håndværkeren tage særlige hensyn, f.eks. til møbler eller husdyr. I bør også aftale god "takt og tone" i dit hjem.

### Byggemøder ved større projekter

Har du gang i et større – eller et teknisk kompliceret – byggeprojekt, der strækker sig over mere end en måned? Så er det en god ide at holde regelmæssige byggemøder. På byggemøderne kan håndværkeren orientere om, hvordan byggeriet skrider frem i forhold til tidsplanen, og du kan fortælle, om du synes, der er noget, der halter – eller skal laves om.

### Alle ændringer skal også på skrift

Kommer du – undervejs i byggeprocessen - med forslag til ændringer, skal der skrives en såkaldt aftaleseddel, som både du og håndværkeren skriver under på. Så har I begge dokumentation for, om arbejdet bliver dyrere eller billigere end først aftalt. Aftalesedlerne skal også bruges, hvis der bliver ændret på tidsplanen. Aftalesedlen er en del af Byggeriets Servicekoncept, som findes på [www.byggaranti.dk/servicekoncept](http://www.byggaranti.dk/servicekoncept).



### Arbejdet meldes færdigt

Når arbejdet er færdigmeldt, gennemgår du og håndværkeren det færdige resultat. Her kan I snakke om, hvordan byggeriet skal vedligeholdes, og få lavet en oversigt over eventuelle fejl og mangler. Og aftale, hvornår manglerne udbedres.

### Hurtig afregning

Hvis der ikke er aftalt andet, får du en slutafregning inden for en måned efter, at arbejdet er afleveret. Hvordan med betalingen? Se næste side.

### Kabler, ledninger og rør

Hvis der skal graves i jorden i forbindelse med dit byggeprojekt, skal du som grundejer være opmærksom på de kabler, ledninger og rør, der ligger i jorden på din grund. Du skal – så nøjagtigt som muligt – oplyse virksomheden, der skal grave, om, hvor forsyningsledningerne ligger, så I undgår, at de bliver gravet over. Hvis du har tegninger, der viser, hvor forsyningsledningerne ligger, skal du sørge for, at håndværkeren ser dem.

Hvis du er i tvivl, kan du vise håndværkeren, hvor forsyningsledningerne til gas, vand, el og fjernvarme kommer ind i huset. Du skal også vise ham, hvor stikdåsen til telefon og internet er placeret i huset, og hvor 1-meter-brønden, rensbrønden og tagbrønden er placeret på grunden.



# Hvordan med betalingen?

## Hvordan undgår du, at der bliver uklarhed om betalingerne?

Det er vigtigt at få aftalt, om betalingen skal ske a conto, i rater, eller når arbejdet er færdigt. Ved større opgaver kan det være en fordel at dele betalingen op i flere dele.

- A conto betaling: Du kan f.eks. få en regning hver måned for det arbejde, der er lavet.
- Ratebetaling: Du betaler, når håndværkeren er nået til en nærmere bestemt fase i byggeprocessen, f.eks. når fundamentet til den nye tilbygning er støbt.
- Får du lavet en mindre byggeopgave, er det almindeligt at betale, når arbejdet er færdigt.

NB! Forudbetaling kan ikke anbefales, da du risikerer at miste dine penge, hvis virksomheden går konkurs, inden varen er leveret, eller arbejdet er udført.

## Forstå din faktura

Nogle tror, at en timepris på f.eks. 350 kr. består af løn til svenden, og at resten er avance til mesteren. Men det er langt fra sandt. Timeprisen skal også dække feriepenge, pension, barselsfond og andre sociale udgifter, som mesteren skal betale en svend eller en lærling. Og så kommer moms oven på bagefter.



# OBS!

## I gennemførelsesfasen skal du være særlig opmærksom på:

### » Møder og referater

Hvis det er nødvendigt at holde byggemøder, er det en god ide at gøre det én gang om ugen – og sørge for, at der bliver skrevet referat, som I begge accepterer ved næste byggemøde.

### » Aftale om takt og tone

Sørg for, at du og håndværkeren har en klar aftale om, hvad der er god takt og tone. Må der ryges? Må håndværkerne bruge husets toilet? Hvornår må der larmes? Og hvad med rengøring?

### » Ændringer kan ændre prisen

Vær opmærksom på, at ændringer i den oprindelige aftale og ekstra opgaver kan få betydning for prisen og tidsfristen. Prisen og afleveringsfristen gælder kun de arbejder, der er nævnt i tilbuddet eller den skriftlige aftale.

Derfor er det vigtigt, at I skriver en ny aftale ned om ændringerne. I kan bruge aftalesedlen, der findes i Byggeriets Servicekoncept på [www.bygggaranti.dk/servicekoncept](http://www.bygggaranti.dk/servicekoncept) – og registrere ændringer og ekstraopgaver.

Husk, at aftalesedlen skal accepteres skriftligt af både håndværkeren og dig, så I begge har dokumentation for enten tillæg eller fradrag i regningen. Aftalesedlen bruges også, hvis der aftales væsentlige ændringer i tidsplanen.

### » Betaling efter regning

Betaler du efter regning, betaler du for det antal timer, som håndværkeren har brugt på arbejdet. Du skal her huske på, at du også skal betale for den tid, som håndværkeren eventuelt har brugt på værkstedet, på transport, på at købe materialer, på at køre affald væk og så videre.

Læs mere om fakturering på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)

### » Tilbageholdelse af betaling

Du kan som kunde tilbageholde en del af betalingen, hvis arbejdet ikke er gjort færdigt, eller hvis der er mangler ved arbejdet.

Men det er vigtigt, at du kun tilbageholder et beløb, der svarer til omkostningerne ved at gøre arbejdet færdigt eller at udbedre manglerne. Holder du et større beløb tilbage end det, du har ret til, kan byggevirksomheden kræve renter efter rentelovens regler.



# CASE: Badeværelse med bagklogskab

Deres nye badeværelse er blevet godt. Men de måtte så grueligt meget igennem først. Hvis Lene og Kai dengang havde vidst, hvad de ved i dag, var meget blevet anderledes.

## Lene og Kais gode råd:

- Lav en aftale med én håndværker (hoved- eller totalentreprise), så du undgår at skulle bruge tid og kræfter på at styre, hvornår den ene håndværker stopper, og den næste tager over.
- Få alt på skrift. Mundtlige aftaler er intet værd, hvis nogen bliver uenige.
- Aftal spilleregler, og forlang klar besked: Hvordan skal håndværkerne opføre sig, og hvordan forventer de, at du opfører dig undervejs?

Lene og Kai Hviid bor i et typisk parcelhus fra begyndelsen af '70erne. En dag gik gulvvarmen i deres store badeværelse sig en tur. Det viste sig hurtigt, at der var rørskade, og at der skulle laves helt ny rørføring. I første omgang var det en sag for forsikrings-selskabet, men Lene og Kai besluttede, at de ville benytte den kedelige anledning til at gøre alvor af deres mangeårige drøm om et helt nyt badeværelse. Så alt blev revet ned – og tilbage stod kun det gamle badekar, som fik lov at overleve til senere fornøjelse for parrets børnebørn.

### To vvs'ere på sagen

Det arbejde, som forsikringen dækkede, blev lavet af en vvs-tekniker, som forsikrings-selskabet valgte. Mens det efterfølgende vvs-arbejde skulle laves af en anden håndværker, som parret kendte privat.

Det betød, at de fik en god pris. Men det betød også, at de to vvs'ere blev uenige om, hvordan rørføringen skulle laves – og der blev uklarhed om, hvem af de to vvs'ere der skulle lave hvad.

### Styrede selv arbejdet

Lene og Kai havde tidligere fået lavet et nyt gæstebadeværelse i den anden ende af huset – og her var arbejdet forløbet ret smertefrit. Derfor spekulerede de ikke på, at det kunne skabe problemer, hvis de igen selv skulle styre slagets gang. Men problemer var netop, hvad de fik.

Ud over vvs-arbejdet krævede badeværelset murer- og malerarbejde. Parret kontaktede håndværkerne hver især og lavede fagentrepriser med hver enkelt. Men intet kom på skrift. Det betød en masse forvirring undervejs, som parret slet ikke var forberedt på.

### Røg og forsinkelser

Der er kun én adgang til badeværelset, nemlig igennem Lene og Kais soveværelse. Håndværkerne skulle altså igennem hele huset hver gang, de skulle ind for at arbejde. Det var derfor ikke helt ligegyldigt, hvor længe arbejdet stod på. Og da slet ikke, da det hele kom til at strække sig over 3 ½ måned i stedet for den ene måned, som parret havde håbet på.

Undervejs var der stor forskel på, hvordan de enkelte håndværkere opførte sig. Nogle var meget omhyggelige og påpasselige, mens andre efterlod sig skidt og snavs overalt.

Lene husker også, at hun kom hjem fra arbejde og kunne lugte røg over hele huset. Hun havde sådan set ikke noget imod, at der blevet røget. Hun ville bare gerne være blevet spurgt først, om det var i orden – og følte, håndværkerne var ved at overtage hele styringen af hendes hjem.



## De vigtigste spørgsmål

### i gennemførelsesfasen:

- Er der behov for byggemøder undervejs?
- Bliver alle ændringer accepteret skriftligt?
- Gennemgår håndværkeren det færdige arbejde med dig?

Fase 3



## Fase 3

### – Hvad gør du, hvis noget går galt?

Hvad gør du, hvis der – mod forventning – er fejl eller mangler ved arbejdet? Hvor kan du klage? Og hvad skal du være opmærksom på, når du vil klage?

I langt de fleste tilfælde ender byggehistorien med en lykkelig udgang – både for kunden og for håndværkeren. Men det er, som bekendt, menneskeligt at fejle. Derfor er du som forbruger dels sikret mod fejl og mangler gennem lovgivningen, dels gennem de ordninger, som virksomhederne i Dansk Byggeri er gået sammen om at tilbyde kunderne: Byggeriets Ankenævn og Byg Garantordning.

Følger du og byggevirksomheden anbefalingerne i denne guide til punkt og prikke, får du højst sandsynligt aldrig brug for nogen af ordningerne. Men læs alligevel på de næste sider, hvordan du er stillet, hvis noget alligevel skulle gå anderledes, end du forventer.



Modelfoto

# Klag din sag – med rettidig omhu

Af Gro Andersen, sekretariatschef for Byggeriets Ankenævn

**Hvis du ikke er tilfreds med det arbejde, håndværkeren har lavet, har du naturligvis ret til at klage. Men du gør klogt i at slå koldt vand i blodet og følge de juridiske spilleregler – punkt for punkt.**

## 1. Kontakt først virksomheden

Hvis det viser sig, at der enten er fejl og mangler ved arbejdet, eller du synes, at prisen for et regningsarbejde er for høj, skal du først og fremmest tage fat i virksomheden. Lav en aftale om, at håndværkeren kommer og ser på arbejdet.

## 2. Brug din reklamationsret

Husk, du har fem års reklamationsret. Det betyder, at byggevirksomheden uden beregning skal ud-

bedre eventuelle fejl og mangler inden for denne periode. Det er vigtigt, at du klager, så snart du har opdaget en mangel. Ellers kan du miste retten til at få manglen udbedret.

## 3. Mangler skal udbedres

Byggevirksomheden har ret og pligt til at udbedre fejlen eller manglen, og det skal ske uden ekstra omkostninger for dig. Udgangspunktet er derfor ikke, at du får økonomisk kompensation, men at manglen udbedres.

## 4. Klag til et godkendt ankenævn

Hvis du og byggevirksomheden ikke selv kan løse konflikten, kan du vælge at 1) klage til et ankenævn eller at 2) indbringe sagen for en domstol.



Da der er godkendte ankenævn inden for byggeriets område, vil dit forsikringsselskab ikke tage stilling til en anmodning om retshjælpsdækning, før konflikten er afgjort ved et af de godkendte ankenævn. De samme regler gælder, hvis du ønsker at søge om fri proces.

På godt dansk betyder det, at du lige så godt kan starte en klagesag ved et godkendt ankenævn, hvis du ikke selv kan løse en uenighed om f.eks. mangler ved arbejdet. Se en liste over ankenævn på Forbrugerstyrelsens hjemmeside, [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

NB! For at kunne klage, skal du have betalt den del af det fakturerede beløb, der ikke er uenighed om.

## 5. Få behandlet din klage hurtigt og billigt

Hvis virksomheden er medlem af Dansk Byggeri, kan du klage til Byggeriets Ankenævn. Det koster 300 kr. i gebyr at klage, og det tager i gennemsnit 4-6 måneder for ankenævnet at behandle sagen.

Du kan ringe til sekretariatet for Byggeriets Ankenævn på telefon 72160200 på hverdage mellem kl. 10.00 og 12.00 eller sende en mail til [info@byggerietsankenaevn.dk](mailto:info@byggerietsankenaevn.dk).

Se klagevejledning på [www.byggerietsankenaevn.dk](http://www.byggerietsankenaevn.dk), hvor du også kan finde et klageskema.

## 6. Kunden har altid ret – næsten da ...

Forbrugerne fik i 2005 helt eller delvist medhold i ca. 75 procent af de sager, der blev realitetsbehandlet i Byggeriets Ankenævn.

## 7. Har du fået medhold, uden at noget er sket?

Har du fået medhold i Byggeriets Ankenævn, og virksomheden ikke har efterlevet afgørelsen inden for den fastsatte frist, kan du gøre brug af Byg Garantiordning. Ordningen dækker fejl og mangler med op til 100.000 kr. inkl. moms pr. byggesag.

# Byggeriets Ankenævn

Byggeriets Ankenævn er et godkendt ankenævn, der består af en landsdommer, to repræsentanter fra Forbrugerrådet og Parcelhusejernes Landsforening, der varetager forbrugernes interesser, og to repræsentanter fra Dansk Byggeri. Ankenævnet behandler klager fra private forbrugere, der har fået lavet arbejde i privatboligen, dvs. eget hus, ejerlejlighed, andelsbolig, lejelejlighed eller sommerhus.

Det kan være klager over maler-, murer-, tømrer-, snedker-, gulv-, køkken-, stenhugger-, tække-, kloak-, brolægger-, anlægsgartner- og jordarbejder (dog ikke klager vedrørende forurenede jord) samt leverancer af vinduer, yderdøre og køkkenelementer.



## – et økonomisk sikkerhedsnet, når du bygger

Hvordan sikrer du dig bedst muligt mod økonomisk tab, hvis det nu alligevel skulle gå galt? Og hvordan kan du være sikker på, at eventuelle fejl og mangler bliver udbedret?

Vil du være sikker på at få udbedret eventuelle fejl og mangler, uden at du lider økonomisk tab, er det ikke ligegyldigt hvilken virksomhed, du har valgt. Kun virksomheder, der er medlem af Dansk Byggeri, er dækket af Byg Garantiordning.

På [www.byggaranti.dk](http://www.byggaranti.dk) kan du finde de byggevirksomheder i dit lokalområde, der er medlem af Dansk Byggeri, og som derfor er dækket af garantiordningen.

### Et økonomisk sikkerhedsnet

Byg Garantiordning er et økonomisk sikkerhedsnet under de private forbrugere, hvis der er fejl og mangler ved det arbejde, som er aftalt med en byggevirksomhed i Dansk Byggeri.

Ordningen dækker med op til 100.000 kr. inkl. moms pr. byggesag. Garantien dækker i fem år, efter arbejdet er færdigt.

Byg Garantiordning dækker arbejder, der er udført for private kunder på deres private bolig:

- én- eller to-familieboliger
- forbrugerens egen ejerlejlighed eller andelsbolig
- sommerhuse

- privatbolig i forbindelse med blandet bolig- og erhvervsjendomme, herunder stuehuse til landbrug
- lejeboliger, hvis arbejdet bestilles og betales af leieren selv

### Dækker:

- tab som følge af håndværksmæssige mangler ved arbejder, der er udført på forbrugerens private bolig, når arbejdet er aftalt med et medlem af Dansk Byggeri.
- mangler ved DVC-mærkede vinduer og yderdøre, som er fremstillet af Dansk Byggeris medlemmer.
- tækkearbejder, hvis virksomheden er medlem af Dansk Tækkemandslaug, når aftalen bliver indgået. Find medlemmer af Dansk Tækkemandslaug her: [www.taekkelaug.dk](http://www.taekkelaug.dk).
- tagmalerarbejder, hvis virksomheden er medlem af Dansk Byggeri Tagmalerforening, når aftalen bliver indgået. Find medlemmer af Dansk Byggeri Tagmalerforening her: [www.tagmalerforeningen.dk](http://www.tagmalerforeningen.dk).

### Dækker ikke:

- arbejder på udlejningsejendomme, ejerlejlighedsejendomme og andelsbolig-ejendomme er ikke dækket af garantiordningen, når det er en type arbejde, der sædvanligvis udføres som fælles arbejde og betales som fællesudgift. Byg Garantiordning dækker således ikke, hvis bygherren (aftaleparten) er en forening.
- arbejder på erhvervsjendomme
- arbejder, der er en del af et nybyggeri med en samlet entreprisesum på over 1.000.000 kr. inkl. moms.

# OBS!

## Når du klager over fejl og mangler, skal du være særlig opmærksom på:

### » Kontakt altid håndværkeren først

Du skal altid starte med at kontakte byggevirksomheden først, hvis du er utilfreds med det arbejde, der er blevet lavet. Det er først, hvis du og håndværkeren ikke kan komme overens, at du har mulighed for at klage til et ankenævn.

### » Håndværkerens udbedringsret

Vær opmærksom på, at håndværkeren har ret til at udbedre eventuelle fejl og mangler. Når du klager over en mangel til en håndværker, skal du derfor ikke forvente økonomisk kompensation, men derimod at virksomheden kommer og udbedrer fejlen.

### » Ikke alle er forpligtede til at følge nævnets afgørelser

Virksomheder, der ikke er medlemmer af Dansk Byggeri, er hverken forpligtede til at efterleve ankenævnets afgørelse eller dækket af Byg Garantiordning.

Hvis du vil klage over en virksomhed, som ikke ønsker og ikke er forpligtet til at deltage i sagen ved et af ankenævnene, kan du få sagen afvist fra ankenævnet for i stedet at søge om retshjælp gennem dit forsikringssselskab og fortsætte sagen ved domstolene.

### » Større forbrugertryghed i Dansk Byggeri

Virksomheder, der er medlemmer af Dansk Byggeri, er forpligtede til at deltage i behandlingen af en sag ved Byggeriets Ankenævn og til at efterleve ankenævnets afgørelse. Hvis du får medhold, skal virksomheden altså udbedre fejlen eller betale dig, hvad det koster at udbedre fejlen. I langt de fleste tilfælde udbedrer virksomheden fejlen.

### » "Gabestok" på nettet

Byggeriets Ankenævn kan offentliggøre navnene på alle virksomheder, der har tabt en sag ved Byggeriets Ankenævn og ikke rettidigt efterlever ankenævnets afgørelse. Se navnene på [www.byggerietsankenævn.dk](http://www.byggerietsankenævn.dk).

### » Selvjustits med kontrolordning

Virksomheder, der er medlemmer af Dansk Byggeri, kan blive udtaget til kontrol, hvis de helt eller delvist taber en sag ved Byggeriets Ankenævn. Ved en kontrol kan uvildige konsulenter undersøge kvaliteten af virksomhedens arbejde, priser, kundeservice og overholdelse af tidsfrister. Dansk Byggeris bestyrelse kan pålægge virksomheden en sanktion i form af et påbud, en bod eller – som en sidste udvej – eksklusion.

# En typisk Byg Garanti-sag er uden store overskrifter

Hvis der er fejl eller mangler ved et arbejde, og byggevirksomheden ikke kan eller vil udbedre dem, er der hjælp at hente i Byg Garantiordning – hvis byggevirksomheden ellers er medlem af Dansk Byggeri, når aftalen bliver indgået. Hvert år hjælper Byg Garantiordning ca. 100 forbrugere.

Men er det nok sikkerhed, når Byg Garantiordning dækker med 100.000 kr. pr. byggesag? En forsikring kan på den ene side aldrig blive god nok. På den anden side er det værd at notere sig, at prisen per skade, som blev udbetalt af Byg Garantiordning i 2005, i gennemsnit var 24.350 kr. Der er altså langt fra mediernes overskrifter til de typiske sager med fejl og mangler i huse.

### På loftet sidder fugten ...

Men for den enkelte kan et typisk eksempel som dette da også være alvorligt nok: En familie har for et par år siden fået renoveret taget på deres lille murermesterhus. Nu er det så blevet december, og de skal på loftet for at hente julepynt – og opdager ved en tilfældighed, at der er fugt i et hjørne af konstruktionen. Familien får problemet undersøgt nærmere af en sagkyndig. Han konstaterer, at der er fejl i byggeriet.

### Virksomheden er gået konkurs

Familien finder fakturaen frem og ringer op til virksomheden. Men telefonnummeret eksisterer ikke længere – og detektivarbejdet overlades til Byggeriets Ankenævn. Her viser det sig hurtigt, at virksomheden er gået konkurs.

### En anden håndværker løser opgaven

Da virksomheden, der var medlem af Dansk Byggeri, da familien indgik aftalen, ikke kan udbedre fejlen, træder Byg Garantiordning i kraft, og familien får uden ekstra omkostninger fejlen udbedret af en anden håndværker, der er medlem af Dansk Byggeri.

## De vigtigste spørgsmål, hvis du ønsker at klage:

- Er fejlen eller manglen konstateret inden for reklamationsperioden?
- Har du husket i første omgang at henvende dig til byggevirksomheden med klagen?
- Er det muligt at løse problemet direkte med byggevirksomheden?
- Overvejer du retssag?
- Er virksomheden medlem af Dansk Byggeri, så du kan klage til Byggeriets Ankenævn?
- Følges afgørelsen fra ankenævnet ikke – f.eks. hvis en virksomhed er gået konkurs – så du kan gøre brug af Byg Garantiordning?

## Stikordsregister

A conto betaling	26
Aflevering	25
Aftaler	13, 19, 21
Autoriseret arbejde	11
Betaling	26, 27
Betalingsbetingelser	26
Bolius	8, 9
Byg Garantiordning	13, 33, 34, 35, 36
Byg Garantiordning dækker	34
Byg Garantiordning dækker ikke	34
Byggemøder	24, 26
Byggeriets Ankenævn	13, 32, 33, 35, 36
Byggeriets Servicekoncept	13, 24
Byggeservitutter	11
Byggetilladelse	11
Bygningsreglement	11
CE-mærket	14
Dansk Byggeri	13, 24, 33, 34, 35, 36
Dansk Byggeri Kontrolordning	35

DVC-mærkede vinduer	14
Energikrav	11
Entrepriseformer	18
Entreprisekontrakt	20
Fagentreprise	18
Fast pris	20
Forbrugeraftalen	13
Forsikringer	11
Hovedentreprise	18
Kabler, ledninger og rør	25
Klager	32, 33, 37
Klagegebyr	33
Klageskema	33
Lokalplan	11
Materialer	14

Overslag	20
Pris	20, 26, 27
Ratebetaling	26
Regningsarbejde	20
Rådgivende ingeniører	8
Rådgiver	8, 9
Tidsplan	12, 14, 15
Tilbageholdelse af betaling	27
Tilbud	19, 20
Totalentreprise	18
Totalløsninger	8
Ændringer	24, 27

Dansk Byggeri tager forbehold for ændringer i regler, vedtægter og love, efter at denne guide er udgivet.  
Se [www.bygggaranti.dk](http://www.bygggaranti.dk) for at finde den senest opdaterede information.

## Nyttige hjemmesider

[www.bygggaranti.dk](http://www.bygggaranti.dk) - Dansk Byggers forbrugerportal med information og vej-ledning til boligejere, der bygger om eller til. Her kan du finde din lokale byggevirksomhed med Byg Garantiordning.

[www.byggerietsankenaevn.dk](http://www.byggerietsankenaevn.dk) - Byggeriets Ankenævn.

[www.boligejer.dk](http://www.boligejer.dk) - Erhvervs- og Byggestyrelsens hjemmeside til boligejere om køb og salg af bolig samt byggeri. Her kan du bl.a. finde information om bygningsreglementerne og om at få byggetilladelse.

[www.bolius.dk](http://www.bolius.dk) - Rådgivning om bolig og byggeri.

[www.danmark.dk](http://www.danmark.dk) - Her finder du bl.a. kon-taktoplysninger for din kommune. Du finder også en lang række oplysninger om boligen.

[www.danskbyggeri.dk](http://www.danskbyggeri.dk) - Dansk Byggers hjemmeside.

[www.danskeark.dk](http://www.danskeark.dk) - Danske Arkitektvirksomheders hjemmeside, hvor du kan finde

en oversigt over rådgivende arkitekter.

[www.ebst.dk](http://www.ebst.dk) - På Erhvervs- og Byggestyrelsens hjemmeside kan du finde en lang række informationer om bolig og byggeri.

[www.energivinduer.dk](http://www.energivinduer.dk) - information om vinduers energiforbrug og valg af energi-mærkede vinduer.

[www.fbr.dk](http://www.fbr.dk) - Forbrugerrådets hjemmeside

[www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk) - Forbrugerstyrelsens hjemmeside. Her finder du bl.a. den fælles indgang til ankenævnene på området. Du kan desuden downloade håndbøgerne "Håndværkere - Få styr på aftalerne" og "Ren besked om nyt køkken og bad"

[www.frinet.dk](http://www.frinet.dk) - Foreningen af Rådgivende Ingeniører

[www.krakbyggetilbud.dk](http://www.krakbyggetilbud.dk)

[www.nyhusforeningen.dk](http://www.nyhusforeningen.dk) - Her finder du en liste over de byggefirmaer og nyhus-fabrikanter, der er medlem af Nyhus-foreningen og derfor er omfattet af

Topdanmarks Byggetryghedsforsikring. På hjemmesiden kan du søge efter prøve-huse, grunde og nyhustilbud, ligesom du kan finde materiale om godt indeklima, som Nyhusforeningen har lavet i samarbejde med Astma-Allergi Forbundet.

[www.parcelhus.dk](http://www.parcelhus.dk) - Parcelhusejernes Landsforening

[www.taekkelaug.dk](http://www.taekkelaug.dk) - Her finder du de tækkemænd, der er dækket af Byg Garantiordning.

[www.tagmalerforeningen.dk](http://www.tagmalerforeningen.dk) - Her finder du de tagmalere, der er dækket af Byg Garantiordning.

[www.tekniq.dk](http://www.tekniq.dk) - Arbejdsgiver- og erhvervsorganisation for installationsbranchen. Læs mere på [www.tekniq.dk/](http://www.tekniq.dk/) forbrugerinformation.

[www.vinduesindustrien.dk](http://www.vinduesindustrien.dk)

## Brug hovedet, når du bygger

Dansk Byggeri - guiden til den gode byggeproces

Ansvarshavende:  
Kommunikationschef Anders Hundahl,  
Dansk Byggeri

Redaktion:  
Mette Schmidt, Dorte Tandrup og  
Rasmus Gade

Grafisk tilrettelæggelse:  
Mette Zoega Søndergaard og Henrik Hansen

Fotografer:  
Ulrik Samsøe Figen, Simon Ladefoged,  
Ricky John Molloy, Martin Panduro Kruse,  
Lisbeth Holten, Lars Karlov og Scanpix.

Udgiver:  
Dansk Byggeri 2007

Koncept:  
Nørgård Mikkelsen

1. udgave, 1. oplag



# Godt byggeri starter med gode spørgsmål

Hvordan bliver alle ideerne til en helstøbt løsning? Hvordan sikrer du, at arbejdet bliver udført ordentligt - og at prisen holder? Og hvad betyder det for dig som forbruger, at håndværkeren er medlem af Dansk Byggeri?

Dansk Byggeri-guiden til den gode byggeproces hjælper dig med at bruge hovedet, når du bygger. Fordi godt byggeri altid starter med gode spørgsmål.

dansk byggeri