

Pas på med forbehold i entrepriseaftaler indgået med forbrugere

Dansk Håndværk bliver ofte spurgt, om man må fravige monteringsvejledninger eller undlade at udføre arbejdet håndværksmæssigt korrekt, når konkrete forhold gør det umuligt, eller når en kunde ikke vil betale for det nødvendige (mer)arbejde, som er en forudsætning for at kunne udføre arbejdet håndværksmæssigt korrekt.

Problemstillingen i praksis

I en nylig ankenævns sag blev en virksomhed bestilt til at lægge et nyt sildebensparketgulv. Kunden boede i et gammelt hus, hvor undergulvet var meget skævt. Virksomheden gjorde kunden opmærksom på, at undergulvet skulle rettes op, så det nye gulv kunne lægges korrekt i henhold til læggevejledningen. Kunden ville ikke betale for genopretningen af undergulvet og bekræftede via e-mail, at hun var indforstået med, at der af den grund ikke kunne ydes garanti på gulvet.

Kunden klagede efterfølgende over arbejdet til Håndværkets Ankenævn. Kunden gjorde gældende, at gulvet var meget skævt, og at det ikke levede op til kravet om, at gulvet maksimalt må afvige med 2 mm målt hen over 2 meter. Virksomheden afviste klagen og henviste til den skriftlige aftale, de havde lavet. Ankenævnet afgjorde sagen og gav kunden medhold. Ankenævnet fandt, at det skriftlige forbehold, virksomheden havde taget, ikke var konkret nok og udtalte, at det var uden betydning, at kunden skriftligt havde accepteret, at der ikke kunne ydes garanti på gulvet.

Virksomheden blev herefter pålagt at udbedre arbejdet, alternativt betale 75.000 kr. inkl. moms til kunden.

Hvad viser afgørelsen?

Afgørelsen viser, at aftaler med forbehold kan tilsidesættes, når forbeholdet ikke er konkret nok. I den vurdering lægges bl.a. vægt på, om forbrugeren på tilstrækkelig vis er blevet informeret om, hvilke konsekvenser fravalget har på det færdige arbejde.

Konsekvensen ved forbehold, der ikke er konkrete nok, er, at virksomheden uden betaling kommer til at udføre eller betale for det arbejde, kunden i første omgang ikke ønskede at betale for.

Dermed opnår kunden en berigelse.

Med afgørelsen fra ankenævnet må det konkluderes, at skriftlige aftaler med forbehold ikke er en sikkerhed for, at der ikke klages over arbejdet på et senere tidspunkt.

Og ved at tage forbehold over for forbrugere, løber man således en risiko, hvilket man som udførende virksomhed skal være meget opmærksom på.

Dansk Håndværks anbefaling

Dansk Håndværks jurister anbefaler derfor, at I som udgangspunkt afstår fra at udføre opgaven, hvis kunden ikke vil betale for nødvendigt (mer)arbejde, og arbejdet dermed ikke kan udføres håndværksmæssigt korrekt.

Hvis I på trods af ovenstående alligevel udfører arbejdet, anbefaler vi, at I meget tydeligt på skrift tager et konkret forbehold, hvor I gør kunden opmærksom på, hvorfor det nødvendige (mer)arbejde er påkrævet, og hvilken betydning det får for det aftalte arbejde, hvis det nødvendige (mer)arbejde ikke udføres. Det bør også tydeligt fremgå, at der er tale om en ansvarsfraskrivelse og konsekvenser herved, så kunden forstår det.

Men husk - at der altid er en risiko forbundet med at tage et forbehold, da det i sidste ende er et ankenævn eller en domstol, der vurderer, om et forbehold er konkret nok og forståeligt for forbrugeren.

Ved spørgsmål til artiklen eller problemstillingen er du meget velkommen til at kontakte

Dansk Håndværk på 53 53 11 44 eller på dhv@dhv.dk