

# 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. Vedtægterne kan læses på [www.byggerietsankenævn.dk](http://www.byggerietsankenævn.dk)

## 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). Klager over leverancer af vinduer, yderdøre og køkkenelementer kan behandles såfremt virksomheden var medlem af DI Byggeri eller på anden måde tilknyttet ankenævnet.
- Den samlede pris (entreprisesummen) for et nybyggeri (helt, nyopført hus) må ikke overstige 1 million kr. inkl. moms.
- Har du fået lavet en ombygning, renovering eller tilbygning må entreprisesummen gerne overstige 1 million kr. inkl. moms.

Du kan klage over såvel arbejdets pris som arbejdets kvalitet.

## Hvornår kan du klage

Inden sagen kan behandles i Byggeriets Ankenævn, skal du have klaget til den indklagede virksomhed. Håndværkeren skal have afvist eller undladt at reagere på klagen. Har du klaget mundtligt, uden at virksomheden har reageret på din klage, skal du sende en skriftlig klage, eventuelt anbefalet. Brevet/mailen skal oplyse håndværkeren om, hvilke mangler du mener der er, og desuden give håndværkeren en frist til at udbedre manglerne.

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. 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 Nævnenes Hus 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](http://www.domstol.dk)

### Sagen afvises fra behandling

Selvom din klage hører ind under nævnets kompetenceområde, sker det, at sager afvises fra behandling ved 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.

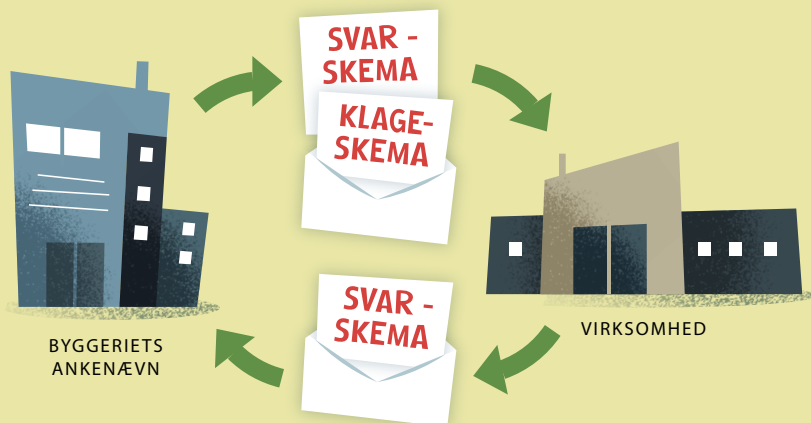
Nævnet tager i dette tilfælde ikke stilling til, om klagen er berettiget eller ej.

## ■ Sådan forløber en sag ved Byggeriets Ankenævn

**1** Forbrugeren sender klageskema til sekretariatet



**2** Sekretariatet sender svarskema samt kopi af klageskema til virksomheden, der sender udfyldt svarskema retur



**3** Sekretariatet udpeger en skønsmand



**4** Skønsmanden indkalder parterne til skønsforretning

**5** Skønsforretning afholdes



**6** Skønsmanden udarbejder en rapport, som sagens parter kan kommentere



**7** Sagen forelægges nævnet, der afsiger kendelse



# ■ Sådan udfylder du klageskemaet

## Indledning

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

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

På [www.byggerietsankenaevn.dk](http://www.byggerietsankenaevn.dk) kan du finde det elektroniske klageskema. Klageskemaet udfyldes direkte på skærmen. Det er en god ide at forberede udfyldelsen af skemaet ved at indsamle alle de relevante bilag, og gemme dem på computeren, da de skal vedhæftes samtidig med at du udfylder skemaet. Har du ikke adgang til en computer med internet, kan du kontakte sekretariatet alle hverdage mellem kl. 10:00 og kl. 12:00 og bede om at få klageskemaet tilsendt i papirform.

Bilag, der er svære at læse, eller som er svære at kopiere, skal renskrives. Alle bilag i sagen vil blive sendt i kopi til modparten.

## Forbrugeren

Her skal du skrive dine kontaktoplysninger. Du skal også oplyse, om du er repræsenteret af en advokat eller rådgiver. Sekretariatet gør opmærksom på, at en af fordelene ved ankenævnshandling 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 det fremhæves, at nævnet ikke giver dig dækning for omkostninger til advokatbistand m.v.

## Klagegebyr

For at sagen kan behandles, skal der være indbetalt et klagegebyr. Du skal vedhæfte en kopi af kvitteringen for betalt klagegebyr.

## 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.

## Konkrete klagepunkter og forløb

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.

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.

## Aftalegrundlag

Her skal du angive oplysninger om din aftale med den indklagede virksomhed.

## Pris

Det er væsentligt, at disse punkter udfyldes omhyggeligt. Angiv beløbet på fakturaen inkl. moms.

Husk at vedhæfte alle fakturaer. Du skal også vedhæfte dokumentation for de beløb, du har betalt til virksomheden i form af kvitteringer fra din bank, netbank eller kontoudtog.

Jf. vedtægterne for Byggeriets Ankenævn § 18, 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.

## Klagen vedrører

Under dette punkt skal du bl.a. oplyse, hvilken type arbejde der klages over, om det er arbejde udført på din hjemmeadresse, om der er tale om renovering eller nybyggeri osv.

## 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 DI 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. Vilkårene 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 vedhæftes klageskemaet, da sagen ikke kan starte ved Byggeriets Ankenævn, før den er hævet ved retten.

## Dokumentation

Alle relevante bilag til sagen skal vedhæftes klageskemaet. Husk at krydse af på listen, hvilke bilag du har vedhæftet. Hvis du har vedhæftet et bilag tidligere i klageskemaet, skal du ikke vedhæfte det igen.

Så snart du trykker send, modtager sekretariatet din klagesag.



Spørgsmål vedrørende sagens behandling kan rettes telefonisk til sekretariatet på telefon 7216 0200 på hverdage mellem kl. 10.00 - 12.00 eller på mail: [info@byggerietsankenævn.dk](mailto:info@byggerietsankenævn.dk)

Få mere information om Byggeriets Ankenævn på hjemmesiden: [www.byggerietsankenævn.dk](http://www.byggerietsankenævn.dk)

## Byggeriets Ankenævn

H. C. Andersens Boulevard 18, 1553 København V

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

### Vejledning til forbrugere, der ønsker at klage til Byggeriets Ankenævn

Redaktion:

Byggeriets Ankenævn/Louise Larsen. Foto: Ricky John Molloy. Grafik: Mark Airs, November 2014, revideret januar 2016 og september 2021