

Håndverkere

Hva gjelder håndverkertjenesteloven?

Håndverkertjenesteloven regulerer tjenester hvor håndverkeren er yrkesutøver og tjenesten er til personlig bruk. Loven er ufravikelig, noe som betyr at det ikke kan avtales vilkår som er dårligere for forbrukeren enn det som følger av loven.

Loven gjelder avtaler om arbeid på ting eller fast eiendom, unntatt arbeid i forbindelse med nybygging av bolighus, og annet arbeid som utføres kort tid etter og i sammenheng med nybygging. Arbeid på ting kan være reparasjoner, installasjoner, vedlikehold o.l. på for eksempel husholdningsapparat, radio, tv, klær og bil.

Arbeid på fast eiendom kan for eksempel være:

- påbygging og ombygging av hus og leilighet,
- vedlikehold av leilighet og bygning,
- arbeid i forbindelse med selve grunnen (graving, sprenging),
- oppføring av garasje, båthus, lysthus, lekehus o.l. som ikke er til boligformål,
- arbeid på ting som er fastmontert i bygning, f.eks. rørlegger- og elektrikerarbeid.

Loven gjelder ikke:

- tjenesteavtaler mellom næringsdrivende eller mellom private,
- arbeid som utføres i forbindelse med bestilling, levering eller retting av ting når avtalen i sin helhet må regnes som kjøp,
- arbeid på fast eiendom når arbeidet gjelder nyoppføring av bygninger til boligformål og annet arbeid som utføres umiddelbart i forbindelse med slik oppføring
- behandling av dyr eller mennesker,
- bank, forsikring, transport, reisetjenester o.l.

Bestilling av tjenesten

Lag alltid en skriftlig kontrakt når du bestiller arbeid av en håndverker. Da vil du stå sterkere ved en eventuell uenigheter om oppdraget.

I kontrakten er det viktig å presisere hvilket resultat man ønsker, slik at tjenesten kan tilpasses dette. Skriv ned tjenestens formål, framgangsmåte, tidsramme, og hvordan prisen skal beregnes og betales. Det bør også komme frem om det er gitt fast pris, eller om skal det betales etter regning.

Er dere i tvil om arbeidene kan gjennomføres (for eksempel pga. usikkerhet rundt finansieringen), er det viktig at du tar et forbehold i kontrakten når det gjelder denne usikkerheten.

Kontrakter

Forbrukerrådet har i samarbeid med bransjen utarbeidet kontrakter som du kan bruke når en håndverker skal utføre arbeid på din eiendom.

Kontraktene heter Byggblankett NS 3501 og NS 3502. NS 3501 brukes når avtalt vederlag er 1,5 G (Folketrygdens grunnbeløp) eller mer. NS 3502 brukes når avtalt vederlag er mindre enn 1,5 G.

Skal du få utført større arbeider, bør det lages en arbeidsbeskrivelse med framdriftsplan som angir faste frister for den enkeltes arbeider. Loven stiller partene fritt til å avtale hvordan dette skal løses.

Tjenesteyteren har plikt til å veilede deg om tjenesten vil kunne gi det resultatet du ønsker. Det innebærer f.eks. at hvis du selv har framskaffet tegninger til et planlagt snekkerarbeid, så skal tjenesteyteren advare deg hvis han ser at tegningene fagmessig ikke holder mål.

Tjenesteyteren har plikt til å fraråde arbeidet hvis han før arbeidet er påbegynt må anta at prisen for en reparasjon vil stå i misforhold til tingens verdi. Det samme gjelder hvis han må anta at tjenesten ikke vil bli til det som kalles "rimelig nytte" for deg.

Utføring av tjenesten

Tjenesteyteren skal utføre tjenesten fagmessig og ivareta dine interesser ved å veilede og samråde seg med deg om det blir nødvendig. Hvis tjenesteyteren skaffer materialer, skal de være av vanlig god kvalitet, dersom ikke annet er avtalt.

Hvis tjenesteyteren må anta at prisen for tjenesten blir betydelig høyere enn det du måtte vente, eller at tjenesten ikke vil bli til rimelig nytte for deg, skal han ta kontakt med deg, eventuelt stanse arbeidet. Velger tjenesteyter å fullføre arbeidet og det hadde vært i din interesse at arbeidet hadde blitt avsluttet, kan dette føre til en reduksjon av prisen, eller at vederlaget faller bort.

Tjenesten skal være avsluttet innen avtalt tid, eller innen vanlig tid for tilsvarende tjenester.

Viser det seg behov for tilleggsarbeid underveis, skal tjenesteyteren kontakte deg. Hvis du ikke er å treffe, kan tilleggsarbeidene likevel utføres, hvis det må antas at du vil ha arbeidet utført og prisen for tilleggsarbeidet er ubetydelig eller lav i forhold til prisen for hele tjenesten. Tjenesteyteren skal uansett utføre tilleggsarbeid som ikke kan utsettes, hvis det er fare for at du blir påført vesentlig skade eller tap om det ikke gjøres.

Betaling for arbeidet

Du bør avtale på forhånd hvordan prisen skal beregnes, og når det skal betales. Hvis betalingstidspunktet ikke er uttrykkelig avtalt, skal du betale når tjenesteyteren krever det etter at tjenesten er utført.

Det anbefales at du avtaler med håndverkeren at betaling skal skje når arbeidene er ferdige. Hvis du ikke har avtalt fast pris, men krevd spesifisert regning i god tid før forfall, plikter du ikke å betale før du har mottatt regningen.

Regningen skal gjøre det mulig å bedømme arten og omfanget av arbeid og materialer, og hvordan prisen er regnet ut. Du må si fra så fort som mulig hvis du ikke godtar prisen.

Merk følgende når det gjelder prisen:

- Hvis prisen ikke følger av avtalen, skal den regnes ut på vanlig måte, som for tilsvarende tjenester, eller du skal betale det som er rimelig.
- Når det er det gitt prisoverslag, skal prisen ikke overstige det oppgitte beløpet vesentlig, og aldri med mer enn 15 prosent, med mindre noe annet er uttrykkelig avtalt.
- Prisen skal omfatte merverdiavgift og andre offentlige avgifter hvis ikke annet er sagt.
- Tjenesteyteren kan ikke kreve bestillingsgebyr, ordregebyr, ekspedisjonsgebyr, faktureringsgebyr e.l. i tillegg til prisen for tjenesten
- Tjenesteyteren kan bare kreve pristillegg for tilleggsarbeid når arbeidet er utført i samsvar med kravene som er nevnt under avsnittet om tilleggsarbeid.
- En forundersøkelse skal bare betales hvis det er avtalt på forhånd.
- Du kan bli nødt til å betale for ekstra materialer og arbeid som skyldes forhold på din side.

Mangler og forsinkelser

Hvis du ikke oppnår det resultat du kunne vente etter avtalen eller har rett til etter loven, er tjenesten mangelfullt utført. Kontroller alltid arbeidet så fort oppdraget er avsluttet.

En tjeneste kan være mangelfull hvis

- arbeidet er dårlig utført,
- tjenesteyteren har gitt dårlig veiledning til forbrukeren,
- materialer er av dårlig kvalitet,
- tjenesten er i strid med offentlige sikkerhetskrav,
- tjenesteyteren ikke har utført nødvendig tilleggsarbeid,
- tjenesten ikke svarer til opplysninger som er gitt om tjenestens egenskaper og hensiktsmessighet.

En håndverkertjeneste er forsinket hvis den ikke:

- blir avsluttet i rimelig tid eller innen avtalt tid, eller
- følger framdriften etter fastsatte frister.

Hva kan du kreve ved mangler og forsinkelser?

- tilbakeholding av betalingen
- retting,
- tjenesten utført,
- prisavslag,
- heving,
- erstatning,
- renter.
- Holde tilbake betaling

Ved mangler og forsinkelser kan du holde tilbake så mye av betalingen at det sikrer dine krav som følge av mangelen/forsinkelsen.

Retting

Du kan kreve at tjenesteyteren retter mangler ved tjenesten når det kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Rettingen skal skje innen rimelig tid, og for tjenesteyterens regning.

Hvis dette ikke skjer, kan du få en annen tjenesteyter til å rette feilen, og sende regningen til den som har ansvaret for mangelen. Hvis den som har ansvaret nekter å dekke kostnadene, må du selv dekke regningen i første omgang.

Kreve tjenesten utført

Ved forsinkelser kan du fastholde avtalen, og kreve at tjenesteyteren gjør som avtalt, så lenge dette ikke påfører tjenesteyteren urimelige kostnader eller ulemper. Du må ikke vente urimelig lenge med å fremme krav om at tjenesten skal utføres, til tross for forsinkelsen.

Prisavslag

Dersom en mangel ikke rettes innen rimelig tid, kan du kreve prisavslag som tilsvarer kostnadene med å få mangelen rettet. Hvis mangelen har liten betydning, og kostnadene ved retting blir urimelig høye, kan det være at prisavslaget blir satt ned.

Prisavslag kan bare kreves hvis tjenesteyteren ikke ønsker å rette mangelen, at mangelen ikke kan rettes eller at den ikke kan rettes innen rimelig tid.

Heving

Du kan heve hele avtalen dersom forsinkelsen er av vesentlig betydning for deg. Du kan også heve avtalen når det er klart at formålet med tjenesten vil bli vesentlig forfeilet som følge av mangelen. Tjenesteyteren har da ikke krav på betaling, men hvis mulig skal du levere tilbake materialer etc. Hvis alt ikke kan

leveres tilbake, kan tjenesteyteren ha krav på et rimelig vederlag for dette.

Hvis du ved en forsinkelse har krevd at tjenesten blir utført, kan du ikke heve avtalen hvis tjenesten blir ferdigstilt innen den fristen du har satt eller innen en rimelig frist. Når en del av arbeidet er utført, kan du normalt bare heve for det arbeidet som står igjen etter avtalen, hvis ikke formålet med tjenesten blir vesentlig forfeilet.

Før du kan stille krav om heving må det vurderes om mangelen lar seg rette eller at tjenesteyteren får til å utbedre feilen.

Erstatning

Du kan kreve erstatning for det økonomiske tapet du blir påført som følge av en forsinkelse eller mangel. Tjenesteyteren vil ikke være ansvarlig hvis tapet skyldes en hindring/omstendighet som lå utenfor hans kontroll. Erstatningsbeløpet kan også bli redusert hvis du ikke har tatt rimelige tiltak for å begrense tapet.

Tjenesteyteren kan også bli ansvarlig for å dekke dine økonomiske tap hvis han gjør skader på andre ting enn det tjenesteavtalen gjelder. F.eks. hvis han kortslutter en annen del i TV-apparatet, enn den han skal reparere.

Klagefrist

Du plikter å kontrollere tjenesten, slik at mangler blir oppdaget så fort som mulig. Du må alltid klage innen rimelig tid etter at mangelen ble oppdaget.

Det er også satt en reklamasjonsfrist på to år fra oppdraget ble avsluttet. Hvis resultatet av tjenesten er ment å vare vesentlig lenger, er fristen fem år.

Ved arbeid på fast eiendom er det satt en reklamasjonsfrist på fem år. Hvis tjenesteyteren har garantert tjenesten i lengre tid, eller har opptrådt grovt uaktsomt eller i strid med redelighet og god tro, kan disse lengstefristene forlenges.

Avbestilling

Du har rett til å avbestille tjenesten uten å begrunne avgjørelsen. Tjenesteyteren skal da ha betalt for det arbeidet som er utført, og vil normalt også ha krav på erstatning for andre dokumenterte tap han har, som følge av avbestillingen.

Dette gjelder hvis ikke avbestillingen skyldes forhold som lå utenfor din kontroll, f.eks. brann, sykdom, nye forskrifter fra myndighetene.

Forbrukerens plikter

Du må medvirke til at tjenesten blir utført. Din viktigste plikt er å betale for tjenesten til avtalt tid. I tillegg plikter du å være til stede som avtalt, motta materialer og hjelpe med oppbevaring og lagring.

Ved forsinket betaling, eller ved unnlatt medvirkning fra forbrukeren, kan tjenesteyteren:

- stanse arbeidet, og kreve sitt tap erstattet,
- nekte å utføre mer arbeid (heve), og kreve betalt for det som allerede er gjort,
- kreve forsinkelsesrenter på grunn av forsinket betaling,
- holde tilbake gjenstanden han arbeider med, hvis han har den i sin besittelse. Han kan kreve erstatning for eventuelle kostnader han har ved å oppbevare gjenstanden.
- etter 3 måneder selge gjenstanden han har i sin besittelse, hvis det ikke betales innen avtalt betalings- og varslingsfrist.

Klage

Du må som hovedregel selv ta opp saken med selgeren. Hvis du ikke blir enig med selgeren, kan saken klages inn til Forbrukerrådet.

Mer informasjon om hvordan du går frem for å klage finner du på Forbrukerrådets klageguide.