

# Forbrukerentreprise - praktiske råd

Nelfos advokater får hver uke inn saker fra medlemsbedrifter hvor det er tvist eller uenighet med private kunder (forbrukerentreprise). Forbrukerentreprise omfatter oppdrag etter lov om håndverkertjenester og lov om bustadoppføring, og det kan ikke avtales vilkår som er ugunstigere for forbrukeren enn det som følger av loven.

En stor andel av tvistene dreier seg om uenigheter om sluttfakturaen, som oftest fordi forbruker blir overrasket over kostnadene ved bruk av elektriker.

## FØR OPPDRAGET PÅBEGYNNES

- Det bør være avtalt hva som skal utføres. Tjenesten skal utføres på rimeligste måte med mindre noe annet er avtalt. Arbeidet skal være fagmessig utført.
- Bedriften bør alltid informere om sine timepriser og annen prisinformasjon av relevans for forbrukeren (kjøring, minstesats, vakttillegg mv.) Prisinformasjon gis inkl. mva. Dette bør gjøres skriftlig og gjerne som en oppdragsbekreftelse.
- Dersom det er mulig bør man også informere om prisen på materiell som skal monteres.
- Partsforholdet i avtalen må være klart - hvem har bestilt hva og hvem skal betale?
- Tjenesteyter har en rådgivningsplikt overfor oppdragsgiver før og etter at oppdraget påbegynnes. Dette gjelder spesielt hvis prisen på arbeidene vil stå i misforhold til verdien av det som utføres, eller hvis tjenesteyteren under utføringen får grunn til å anta at prisen vil bli betydelig høyere enn det forbrukeren måtte vente.
- Hvis det er gitt et prisoverslag kan dette ikke overstiges med mer enn 15%. En prisangivelse anses å omfatte merverdiavgift.
- Bedriften kan ikke kreve betaling før oppdraget er utført, med mindre noe annet er avtalt.

## UNDER ARBEIDENES UTFØRELSE

- Utføringen av oppdraget omfatter levering av nødvendige materialer, med mindre annet er avtalt.
- Ved behov for arbeider som det er praktisk å utføre utenfor oppdraget (tilleggsarbeider), skal forbruker alltid kontaktes før arbeidet utføres. Tilleggsarbeider som skal utføres bør avtales skriftlig. Hvis det kommer muntlige bestillinger fra kunden underveis i arbeidene, bør dette bekreftes med en e-post, SMS e.l.
- Ved forsinkelse av tjenesten eller ved reklamasjon på mangler, kan forbrukeren holde tilbake en forholdsmessig del av betalingen for å sikre sitt krav.

## ETTER ARBEIDENES AVSLUTNING

- Bedriften skal sende regning/faktura som gjør det mulig for forbrukeren å bedømme arten og omfanget av arbeidene og materiell som er benyttet. Dersom tjenesten ikke er utført til en fast avtalt pris, skal det også fremkomme hvordan prisen er regnet ut. Pristillegg for tilleggsarbeider og arbeid som skyldes uforutsette forhold skal særskilt angis.

Nelfo anbefaler at det i størst mulig grad inngås kontrakter med kundene.

Standardkontrakter for oppdrag etter lov om håndverkertjenester kan lastes ned gratis på forbrukerrådets nettsider.

Last ned kontrakt her