

Tjek på nyt køkken og bad

Ren besked fra Forbrugerstyrelsen



Køb af køkken og bad

I disse år bruger danskerne store summer på at ombygge og forbedre deres ejerboliger. Især bliver der brugt penge på de dyre rum – køkkenet og badeværelset. Når du ofrer mange penge og kræfter på en ombygning, er det vigtigt at resultatet bliver, som du har drømt om. Derfor har Forbrugerstyrelsen udgivet denne håndbog, der kan hjælpe dig gennem nogle af de overvejelser og problemer, som du kan støde på under arbejdet med at forny dit hjem.

Dagligt hører Forbrugerstyrelsen fra forbrugere, der er stødt ind i problemer under en ombygning. Den baggrundsviden, du får i denne håndbog, kan du bruge til at forbygge problemer, både når det gælder indretningen og forløbet af selve processen, hvad enten du vil lave en del af håndværksarbejdet selv eller indgå en aftale med et køkkenfirma eller håndværkermester.

I håndbogen bliver du guidet gennem hele forløbet lige fra de første tanker om ombygningen til du kan kokkerere din første middag i dit nye køkken eller tage det første karbad i dit nye badeværelse.

God arbejdslyst!

Louise Holck

Direktør i forbrugerstyrelsen

TEKST: INFORMATIONSMEDARBEJDER MARIE HUMMELUHR
SAGKYNDIG BISTAND: INDRETNINGSARKITEKT MDD KIRSTEN BRØNDSTED
JURIDISK BISTAND: CAND.JUR. ANN LEHMANN ERICHSEN

Besøg www.forbrug.dk – Forbrugernes internetportal

Ren Besked – håndbøger

Ren besked er håndbøger, der sætter fokus på en lang række emner, der har betydning i hverdagen. Her kan du finde nyttig viden og et væld af gode råd, som du kan have glæde af, både før og efter køb af varer eller tjenesteydelser. Håndbøgerne udkommer fire gange om året og kan købes både i løssalg og abonnement direkte på www.forbrug.dk/ publikationer. Desuden kan håndbøgerne downloades gratis i pdf-format.

Ren Besked på nettet

Ren Besked på nettet er en ny temaserie på www.forbrug.dk, som samler væsentlige oplysninger og råd, som du har brug for, før du køber fx brugt bil, børneudstyr eller andre varer og tjenesteydelser. Ren Besked på nettet kan indeholde råd om dine rettigheder og pligter som forbruger. Du kan gratis oprette et elektronisk abonnement på forbrug.dk og få direkte besked, når der er nyt.

Bedst i test – på www.forbrug.dk

På www.forbrug.dk har du gratis adgang til Forbrugerstyrelsens test af produkter og tjenesteydelser. Forbrugerstyrelsen tester og offentliggør årligt op imod 50 test fra elektronik, hårde hvidevarer og børneudstyr til for eksempel håndværkerydelser.

Ren besked om

Køb af køkken og bad



Side 2

Nyt køkken

Et køkken skal kunne opfylde en række basale funktioner

Side 4

Køkkenets arbejdspladser

Et velfungerende køkken skal være praktisk indrettet

Side 16

Nyt badeværelse

Et badeværelse skal være praktisk indrettet og opfylde de behov familien har

Side 20

Indkøb af byggematerialer

Forbrugeren har som hovedregel den bedste retsstilling, hvis han lader håndværkeren levere materialerne

Side 26

Gør-det-selv

Inden du går igang, er det en god ide at undersøge, om det er lovligt, selv at udføre arbejdet

Side 30

Aftaler med køkkenfirmaer og håndværksmestre

Indgå skriftlige aftaler, så der ikke senere opstår tvivl om, hvad der er aftalt

Side 32

Indhentning af tilbud

Det er en god ide at indhente flere tilbud, da der kan være store prisforskelle

Side 36

Klage over mangler

Der gælder forskellige klagefrister afhængig af aftalen og hvad du klager over

Nyt Køkken

Et køkken skal kunne opfylde en række basale funktioner

Et køkken skal kunne opfylde en række basale funktioner. Retningslinierne i de følgende afsnit giver dig et godt grundlag for at planlægge dit nye køkken, så det bliver godt at arbejde i. Retningslinierne skal betragtes som vejledende, da det naturligvis er vigtigt at tage individuelle forhold med i overvejelserne, hvis køkkenet skal blive det helt rigtige for dig og din familie.

De første overvejelser

- Er der mulighed for at ændre på rummets størrelse, og hvor stort skal det i givet fald være?
- Hvad siger loven? Vær opmærksom på at ombygning i visse tilfælde kræver byggetilladelse fra den lokale kommunes tekniske forvaltning.
- Skal flere personer kunne arbejde i køkkenet samtidig?
- Skal køkkenet fungere som opholdsrum?
- Hvilke funktioner skal køkkenet indeholde? Skal der fx være spiseplads til familien og evt. til gæster? Skal der være plads til leg og lektier?
- Er der plads i rummet til et køkken med dine specielle ønsker, uden at det går ud over de primære arbejdspladser? Fx en kogeø, ovn i bordhøjde, opvaske-maskine hævet 30 cm over gulv osv.?
- Er der specielle ønsker om teknisk udstyr, der skal afsættes plads til fx mikrobølgeovn, foodprocessor, kaffemaskine eller andet?



Køkkenets arbejdspladser

Et velfungerende køkken skal være praktisk indrettet



I de følgende afsnit får du en række tommelfingerregler for indretning af et velfungerende køkken, som dels kan bruges til at fastlægge familiens ønsker og krav, dels give grundlag for at diskutere indretning med et køkkenfirma.

Arbejdet i køkkenet består hovedsageligt af følgende funktioner:

- Rensning af råvarer
- Tilberedning (hakke, skære, røre osv.)
- Kogning/stegning/bagning
- Opbevaring af madvarer
- Opvask

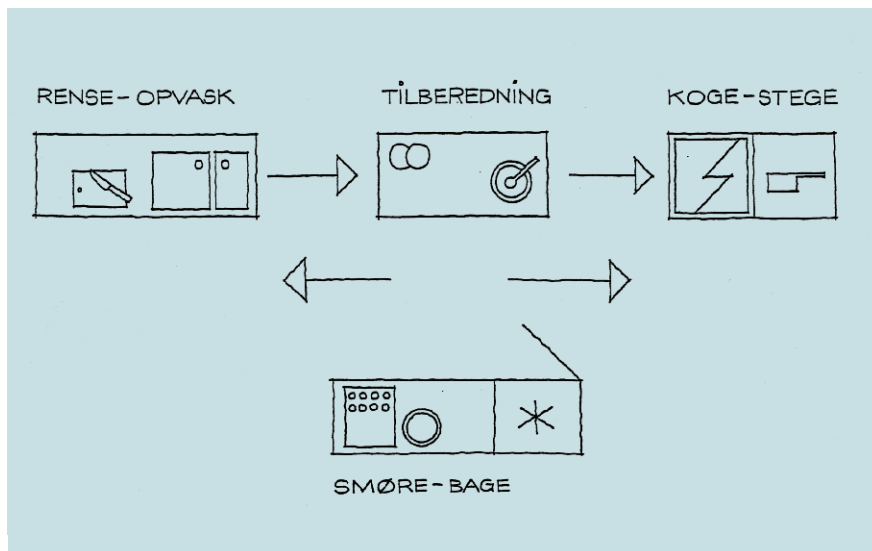
Ved at opdele køkkenet i 4 hovedarbejdspladser, som placeres hensigtsmæssigt i forhold til hinanden, får du et køkken, der er praktisk at arbejde i.

De fire arbejdspladser, der er angivet på tegningen, kan kombineres på flere måder, men som hovedprincip skal tilberedningspladsen altid være placeret mellem vasken og komfuret. Ved hver arbejdsplads skal der være skabs- og skuffeplads, så der er nem adgang til de nødvendige redskaber og kolonialvarer.

Tilberedningsplads

Der skal være god bordplads – mindst 100 cm – og gerne mere. Hvis der ikke er en ekstra arbejdsplads et andet sted i køkkenet, skal tilberedningspladsen helst være 120 cm lang. Det er mest praktisk at have tilberedningspladsen mellem vasken og komfuret, så hele madlavningen – fra rensning af råvarer til det færdige måltid – kan ske i et samlet forløb. Desuden bruges en del køkkenudstyr, redskaber og kolonialvarer ved alle tre arbejdspladser.

Ved tilberedningspladsen skal der være skabs- og skuffeplads til skærebælt, knive og andre redskaber, der bruges her, og til skåle og fade til tilberedning og servering. Desuden skal der være plads til de kolonialvarer og krydderier, der bruges hyppigt i madlavningen. Foodprocessor eller røremaskine placeres bedst ved tilberedningspladsen, og der må påregnes bord og skabsplads til maskiner og tilbehør.



Kogeplads

Der skal være mindst 40 cm frastilingsplads på begge sider af komfuret. På den ene eller på begge sider af komfuret er det praktisk, at bordpladen er af varmekfast materiale. Der kan med fordel vælges en kogeplade, der nedfældes i køkkenbordet samt en underbygningsovn for at undgå sprækker mellem bord og komfur.

Ved kogepladsen skal der være skabs- og skuffeplads til gryder og pander, grydeskeer og andre redskaber, der bruges ved komfuret. Desuden bør der også være plads til salt og andre kolonialvarer og

krydderier, der jævnligt anvendes. Hvis emhætten er monteret under et vægskab eller er frithængende med hylder over, er denne opbevaringsplads kun egnet til opbevaring af produkter, der tåler at stå lunt.

Emhætte

Emhætten skal placeres, så den giver den bedst mulige udsugning, men uden at hindre overblikket over de bageste kogeplader. Følg producentens anvisninger for den pågældende emhætte. Nogle emhætter er væsentlig bredere end komfuret og giver dermed mindre plads til overskabe.

Der er specielle regler for emhætter over gaskomfurer. Der skal ifølge Gasreglementet være mindst 50 cm afstand fra gasbrænderne til undersiden af emhætten (nogle emhætter skal dog placeres endnu højere – følg producentens anvisninger). I nybyggeri skal emhætten over et gaskomfur have udsugning til det fri.



Det skal du være opmærksom på

Der er specielle regler for emhætter over gaskomfurer. Afstanden fra gasbrænderen til undersiden af emhætten skal være mindst 50 cm og i nybyggeri skal emhætten have udsugning til det fri.

Ovn i bordhøjde

En ovn i bordhøjde er nem at betjene, og den varme ovnlåge er uden for mindre børns rækkevidde. Men skabet med ovnen "stjæler" 60 cm af bordpladsen. I mange mindre køkkener er der derfor ikke plads til denne løsning.

Ovn, indbygget i højskab får en passende arbejdshøjde, når ovnens åbne låge flugter med bordpladen. Hvis der er to ovne, er det den øverste, der skal sidde i denne højde. Der skal være frastillingsplads til bageplader mv. ved siden af ovnskabet.

Mikrobølgeovn

En mikrobølgeovn skal helst integreres i skabsinventaret. En mulighed er at anbringe den i samme højskab som den almindelige ovn. Mikrobølgeovnen bør ikke placeres højere end 40 cm over køkkenbordet, hvis ovnens låge er sidehængslet og endnu lavere, hvis lågen er bundhængslet. Placeres mikrobølgeovnen på bordet, er det vigtigt, at den ikke optager nødvendig arbejds- eller frastillingsplads.

Kogeø

En kogeø eller anden frit i rummet placeret arbejdsplads stiller store krav til rummets størrelse. Specielt vil en kogeplads mangle sammen-

hængen med de to andre hovedarbejdspladser: Tilberedning og vask. Af hensyn til funktion og sikkerhed er der behov for:

- mindst 60 cm arbejdsplads på den ene side af komfuret og ca. 40 cm frastillingsplads på den anden side
- plads til en udslagsvask med vandhane, så varme gryder ikke skal bæres over gulvet til vasken.
- plads rundt om kogeøen, så der er det nødvendige friareal på 120 cm foran alle arbejdspladser.

I meget store køkkener kan en fritliggende arbejdsplads være en naturlig rumadskillelse, men må så opfylde de funktionelle krav.

Rense-/opvaskeplads

Der skal være god plads på begge sider af vasken, dels af hensyn til hygiejnen ved rensning af grønsager, kød, fisk og fjerkræ, dels for at give tilstrækkelig frastillingsplads ved opvask. Nødvendig bordplads modsat tilberedningspladsen: Mindst 60 cm. Alt det daglige service og bestik bør kunne opbevares i skabe og skuffer ved opvaskepladsen/opvaskemaskinen. Desuden er det praktisk også at have plads til grønsagsgryder, sigter og andre redskaber, der bruges ved vasken.

En funktionel vask måler indvendig på den ene led ca. 45 cm, og den skal ikke være for dyb (ca. 14 cm). Af hensyn til arbejdsstillingen anbringes vasken så langt fremme mod bordets forkant som muligt. Når bordpladen er af rustfrit stål, er vasken sammensvejet med bordpladen. Ved valg af andre materialer bør vasken være planmonteret, underlimet eller på anden måde monteret, så der ikke er kanter, der samler snavs. Vandlås og afløbsrør monteres så langt tilbage som muligt, så de optager mindst mulig plads i underskabet, hvor der er brug for plads til fx affaldssortering.

Hvor pladsen tillader det, er det praktisk med en dobbeltvask, fx når flere personer arbejder sammen i køkkenet. Den mindste vask (udslagsvasken) skal vende mod tilberedningspladsen.

Opvaskemaskine

På grund af tilslutningen til vand og afløb vil det som regel være praktisk at anbringe opvaskemaskinen ved siden af skabet med vasken. Det er ikke så afgørende, om den placeres på højre eller venstre side af vasken.

Det er en fordel, at skabe og skuffer med hverdagservice og bestik er

placeret i nærheden, så opvaskemaskinen nemt kan tømmes.

Hvis der er plads i køkkenet, kan opvaskemaskinen hæves ca. 30 cm over gulvet på en ekstra sokkel eller i et højskab. Det gør det nemmere at betjene maskinen og giver en bedre arbejdsstilling.

Køleskab og smøre-/bageplads

Der skal være frastillingsplads ved siden af køleskabet. Hvis køkkenet er stort nok, kan der med fordel sættes mindst 80 cm bordplads af – og gerne op til 120 cm. Så kan bordet også bruges til fx bagning, smøring af madpakker eller som ekstra arbejdsplads, når flere arbejder i køkkenet samtidig.

Ved smøre-/bagepladsen skal der være skabs- og skuffeplads til bage- og smøreredskaber, bageforme, plastposer, folie mv., og også gerne til mel og andre kolonialvarer til bagning.

Skabspladsen på dette sted vil også typisk blive udnyttet til "ekstra" ting som morgenmadsprodukter, fryseemballage, servietter, kagebøger osv. – og eventuelt til ekstra service.

Køleskabet kan hæves (på en sokkel eller i et indbygningsskab), så det

bliver nemmere at komme til de nederste hylder i skabet. Det skal dog stadig være nemt at overskue den øverste hylde.

En eventuel fryser behøver ikke at stå i køkkenet. Men køleskabet bør i så fald have en lille frostboks til isterninger og et mindre lager af frostvarer.



Det skal du være opmærksom på

En ovn, der er indbygget i et højskab, får en passende arbejds højde, når ovnsens åbne låge flugter med bordpladen.

Spiseplads

En velfungerende spiseplads opnås bedst, når spisebordets størrelse passer til familiens størrelse – og måske et par gæster. Desuden er det vigtigt, at der er tilstrækkelige friarealer omkring bordet:

- mindst 80 cm mellem spisebord og væg
- mindst 110 cm – helst 120 cm – mellem spisebord og køkkenets arbejdspladser.

Der kan eventuelt spares lidt plads ved at lave en fast bænk langs væggen. Bænken fylder kun ca. 50 cm i dybden, men det bliver mere besværligt at komme til og fra bordet end med almindelige stole.

Friarealer

Det er vigtigt, at der er tilstrækkelig fri gulvplads i køkkenet, både af praktiske og sikkerhedsmæssige hensyn.

Af hensyn til sikkerheden i køkkenet bør alle arbejdspladserne holdes fri af gennemgående trafik, og det kan i den forbindelse blive nødvendigt at flytte eller sløjfe en dør. Der må heller ikke være døre, der åbner ind over gulvarealet foran en arbejdsplads. Hvis det ikke kan løses på anden måde, må døren vendes, så den i stedet åbner udad – eller eventuelt erstattes af en skydedør.

Foran alle køkkenets arbejdspladser skal der være mindst 110 cm – helst

120 cm – frit gulvareal. Det giver tilstrækkelig plads til at åbne skuffer, skabslåger, ovnlåge, køleskab osv., og plads til at to personer kan arbejde over for hinanden uden at støde sammen.

Indretning af køkkener for handicappede

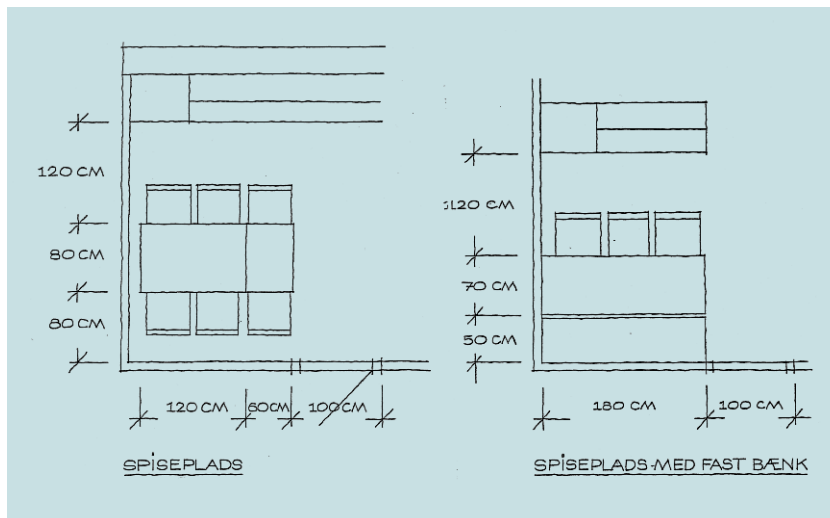
Indretningen af køkkener for handicappede løses bedst, når de individuelle behov analyseres. Det er vigtigt, at det mest elementære udstyr i køkkenet er tilgængeligt, og at der er arbejdspladser i en højde, den pågældende person kan anvende. Friarealer i forbindelse med kørestol skal overholdes. I en familie skal der tages hensyn til, at alle kan bruge køkkenet.

For yderligere information anbefales DS 3028 "Tilgængelighed for alle" og SBI-anvisning 195, "Boligers tilgængelighed", Statens Byggeforskningsinstitut 2000. Blandt køkkenfabrikerne er det også muligt at finde specielt udarbejdede produkter til bevægelseshæmmede.

Køkkenets planløsning

Arbejdstrekanten

Arbejdstrekanten, som er udviklet af amerikaneren Parker Morris, er et



redskab til at vurdere, om et køkken er hensigtsmæssigt indrettet. Trekanten måler afstanden mellem vask, komfur og køleskab:

- den samlede afstand mellem vask, komfur og køleskab bør være mindst 360 cm og højst 660 cm
- afstanden mellem vaskens centrum og kogepladsens centrum bør være mellem 120 og 180 cm

Dette giver mulighed for tilstrækkelig bordplads i køkkenet og samtidig passende korte afstande mellem de enkelte arbejdspladser.

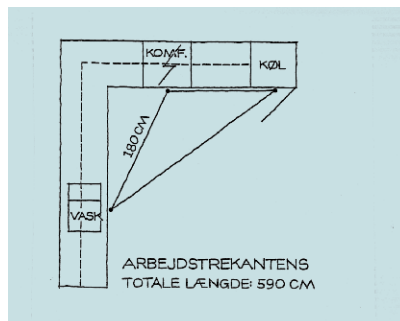
De viste køkkener er indrettet efter retningslinierne i de foregående afsnit og målt med arbejdstrekanten.

I de tilfælde, hvor køkkenets indretning fraviger disse grundmodeller, kan man få en vurdering af indretningens funktionelle kvalitet ved at bruge trekanten som kontrollerende redskab.

Vinkelkøkken

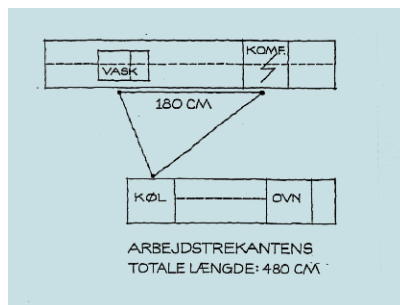
Vinkelkøkkenet giver god sammenhæng mellem de enkelte arbejdspladser, og der vil ofte være mulighed for spiseplads i modsatte side. Komfuret er trukket lidt væk fra hjør-

net, så to personer kan arbejde ved komfuret og tilberedningspladsen uden at være i vejen for hinanden.



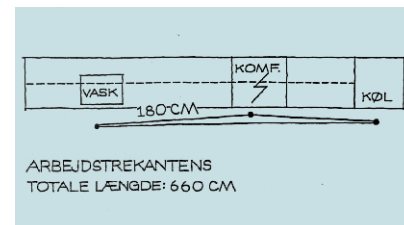
Tosidet køkken

Et tosidet køkken kan indrettes på et relativt lille gulvareal og er ofte let at indpasse i rummet. Vask og komfur bør så vidt muligt anbringes på samme side for at sikre en praktisk arbejdsgang, og for at undgå at varme gryder skal bæres tværs over gulvet. I det viste eksempel er ovnen indbygget i et højskab.



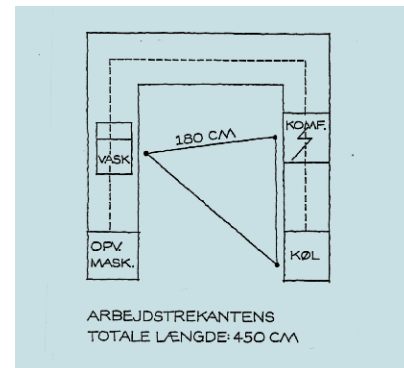
Ensidet køkken

Et ensidet køkken kan også give en god arbejdsgang. Ved at måle med arbejdstrekanten hindrer man, at der bliver for lange afstande mellem arbejdspladserne.



U-formet køkken

U-formen kan ofte være en god løsning i et stort rum. Den giver mulighed for et koncentreret køkken med korte afstande. Vasken og komfuret er trukket lidt væk fra hjørnerne, så man kan arbejde her uden at blokere for tilberedningspladsen.



Bordhøjder

Gode arbejdsstillinger er vigtige for at undgå at overbelaste kroppen. Det er især vigtigt, at køkkenbordet har den rigtige højde, så man kan arbejde med ret ryg og afslappede skuldre. Men 'den rigtige højde' er flere ting. Til tungt arbejde, som at ælte dej, er det fx bedre med en lavere højde end til lettere arbejde som at smøre mad og snitte grønsager. Desuden skal hele familien kunne arbejde i køkkenet, og de forskellige familiemedlemmer er sjældent lige høje. Bordhøjden må derfor ofte blive et kompromis.

Det kan være praktisk at indrette køkkenet med flere forskellige bordhøjder, fx at lade den ekstra arbejdsplads være lidt lavere end det øvrige køkkenbord. Det vil dog kun være muligt i større køkkener med rigelig bordplads.

Bordhøjden i et elementkøkken er typisk mellem 85 og 95 cm, og det vil for de fleste være muligt at finde en passende højde inden for dette interval.

Som udgangspunkt kan man regne med, at bordhøjden er passende, hvis køkkenbordet er ca. 10-15 cm under albuehøjde. Det er mindre belastende for ryggen, hvis bordet

er lidt for højt, end hvis det er for lavt. Hvis flere personer jævnligt skal arbejde i køkkenet, må bordhøjden derfor vælges efter den højeste person. Til en meget høj person kan bordhøjden eventuelt øges med en løs bordplade på meder eller ben.

Lys i køkkenet

God belysning er en væsentlig forudsætning for, at køkkenet er et godt rum at arbejde og opholde sig i. Der er dels brug for lys ved arbejdspladserne, dels for en mere almen belysning.

Lys ved arbejdspladserne

Der skal være en god belysning over alle arbejdspladserne i køkkenet, også hvis de er placeret foran et vindue. Lyset skal falde jævnt ned over bordet, og lyskilden skal være afskærmet, så den ikke blænder den, der arbejder i køkkenet. Lyskilden må heller ikke kunne reflekteres i blanke arbejdsflader.

Man vil som regel få den bedste belysning ved at anbringe lyskilden under overskabene og fremme ved skabets forkant. Ved arbejdspladser uden overskabe må der i stedet vælges væg- eller loftsarmaturer.

Almen belysning

Udover belysningen over de enkelte arbejdspladser vil der som regel være behov for én eller flere loftslamper, bl.a. for at give lys ind i skabene og af hensyn til rengøringen. Hvis der er spiseplads i køkkenet, kan lampen over spisebordet fungere som en del af almenbelysningen.

Stikkontakter

Der bør være stikkontakter ved alle køkkenets arbejdspladser, også ved komfuret, så man fx kan bruge en elpisker i gryderne. Ved nybyggeri skal der ifølge Stærkstrømsbekendtgørelsen installeres mindst tre stikkontakter i køkkenet, og det samme må anbefales ved total renovering.

Det vil dog ofte være en fordel med flere stikkontakter af hensyn til det stigende antal el-apparater og andet elektronisk udstyr.

Krav i lovgivningen

Ved såvel nybyggeri som ved ombygning er der nogle krav i Bygningsreglementet, som skal overholdes. En renovering af et køkken vil i nogle tilfælde blive betragtet som en ombygning, fx hvis der fjernes bærende konstruktioner, eller der ændres på vand og afløbsforhold. Er man i tvivl, kan de lokale byggemyndigheder svare på spørgsmål om den konkrete sag. Læs mere side 29

Køkkenets skabe og skuffer

De fleste køkkenfirmaer fører de samme grundtyper af skabe, skuffer, udtræksbakker osv., og mange af skabene fås i forskellige mål. Så uanset hvilket køkkenfirma man vælger, vil det som regel være muligt at indrette et praktisk køkken, selv i et rum med diverse kringelkroge.

Flytbare køkkener

Flere firmaer har lanceret køkkener, hvor underskabene står frit på gulvet i stedet for at blive monteret på gulv og væg. Princippet stammer fra Tyskland og Italien, hvor der er tradition for at tage køkkenet med sig, når man flytter. Det er næppe aktuelt i Danmark. Men argumentet for at vælge et flytbart køkken kan være, at det er nemmere at supplere med flere skabe eller lave om på indretningen, hvis familiens behov ændrer sig.

Underskabe

Underskabsbredden har i mange år været baseret på de oprindelige køkkenundersøgelser, hvor bredderne fra 40–60 cm var de mest almindelige. Vaskeskabenes bredde var 80–100 cm, tilpasningsskabe 20–30 cm.

De skabsmoduler er stadig gængse, men bliver i dag ofte erstattet med skuffer, der har bredder op til 150 cm

– undertiden mere. Når man vælger skuffer, opnår man let tilgængelighed, men mindre fleksibilitet. Det er derfor nødvendigt at analysere sine skabsbehov grundigt. De meget brede skuffer gør fleksibiliteten endnu mindre og kan være meget blokerende i et køkken, hvor flere arbejder sammen. Hvor skufferne er indrettet til opbevaring af bordservice er det af stor praktisk betydning, at de er placeret i en let tilgængelig arbejds højde.

I et underskab med låge og udtræksbakke vil man kunne opnå optimal udnyttelse af opbevaringspladsen, og man har mulighed for ændringer, hvis skabets indhold ændres.

I køkkenfirmaernes inventaroversigt vises underskabene oftest med én hylde eller to udtræksbakker. Afhængig af skabets placering i arbejdsområdet og dets funktion vil der være brug for tre eller fire udtræksbakker. Det er praktisk med en udtræksbakke



lige over skabsbunden, da denne plads ellers er vanskelig tilgængelig.

I små køkkener vil det pladmæssigt være en fordel at indrette med den type skabe, hvor fleksibiliteten er optimal. I visse fabrikater er de indvendige hængsler en begrænsning for placering af udtræksbakke tæt på skabsbunden.



Det skal du være opmærksom på

Underskabe med skuffer giver mindre fleksibilitet end skabe med flytbare hylder og udtræksbakker.

Hjørneskabe

Der er flere forskellige typer hjørneskabe på markedet, dels med én eller to faste hylder, dels med to halve eller hele karruseller.

Der er fordele og ulemper ved alle typerne. I skabet med fast hylde udnyttes hele skabets areal, men det er besværligt at komme til de ting, der står inderst i skabet. I karruselskabe er der nem adgang til indholdet i skabet. Til gengæld udnytter karruseller og bakker ikke hele skabsrummet.

De fleste hjørneskabe har ikke flytbar indretning, og man vil som regel få samme hyldeareal ved at lukke hjørnet af og i stedet udnytte pladsen til begge sider med almindelige underskabe med udtræksbakker.

Fodspark og sokler

For at give en god arbejdsstilling ved køkkenbordet skal man kunne få den forreste del af fødderne ind under skabet. Der skal være et såkaldt fodspark. Dansk Standard anbefaler et fodspark, der er mindst 10 cm højt og 7 cm dybt.

Mange køkkener kan leveres med sokler i flere forskellige højder. Jo højere soklen er, jo mindre plads er der i selve skabet. En meget høj

sokkel er derfor en upraktisk løsning, hvis det i forvejen kniber med skabsplads i køkkenet.

I nogle køkkener kan soklen udnyttes, fx med skuffer eller til en udtrækkelig skammel til mindre børn eller plads til en lille trappestige. Pladsen i sokkelskufferne er udmærket til ting, som ikke bruges så tit. Men alt det køkkenudstyr, der bruges jævnlige, bør kunne få plads i selve skabet.

Der fås også underskabe med ben i stedet for sokkel, hvilket kan være med til at give køkkenet et mindre kompakt udseende. Til gengæld skal der gøres rent under skabene, så skabsbenene bør i hvert fald være så høje, at det ikke hæmmer rengøringen.

Overskabe

I et overskab er det let at overskue indholdet og let at få fat i tingene. Overskabene bør anbringes så lavt som muligt, men uden at være i vejen for arbejdet på køkkenbordet. Passende afstand mellem bord og overskabe: Ca. 50 cm.

Overskabe leveres i mange forskellige bredder, ofte fra 30 til 100 cm. Jo bredere skabet er, jo mere effektivt kan hyldepladsen udnyttes. Det er

derfor mere praktisk at have overskabe med dobbeltlåge end flere smalle skabe med enkeltlåge.

Hyldeerne bør kunne flyttes med ca. 3 cm spring, så hvert skab kan indrettes individuelt efter de ting, der skal være i det. Det er vigtigt at placere tingene i overskabet på en måde, så den lettilgængelige plads udnyttes optimalt. Tunge ting, som man tager med begge hænder fx stabler af tallerkner, anbringes nederst i overskabet og de høje enkeltting sættes øverst. Det vil ofte være nemmere at udnytte skabet effektivt, hvis der suppleres med en ekstra hylde.

Flere køkkenfirmaer har mellem-skabe, der er beregnet til at placere mellem bordplade og overskabe. Hvis man ønsker mellemskabe, skal man være opmærksom på, at de optager megen bordplads og derfor forringer arbejdspladsen. Hvis der er mulighed for at øge borddybden, kan mellemskabene blive et godt supplement til skabspladsen og de er meget velegnede til opbevaring af køkkenmaskiner.

Højskabe

Højskabe fås dels til indbygning af køleskab, ovn og andre hårde hvidevarer, dels til opbevaring af kolonialvarer eller køkkenudstyr.

Højskabene har normalt samme dybde som underskabe og fås typisk i bredder på 40, 50 eller 60 cm.

For hvert højskab bliver der tilsvarende mindre bordplads i køkkenet. I mindre køkkener er man derfor ofte bedre tjent med at undvære højskabe til fx indbygning af ovn og i stedet udnytte pladsen til over- og underskab og derved få mere bordplads.

Også i et højskab er det praktisk med udtræksbakker eller -kurve i den nederste del af skabet. Hylde og udtræksdele bør kunne flyttes. Der vil dog ofte være en fast hylde øverst i skabet for at gøre det mere stabilt. Skabe med frontudtræk findes i 30 og 40 cm bredde, og de kan give en god udnyttelse af "skæve" mål.

Nogle firmaer kan levere højskabe i halv dybde (30-35 cm), hvilket giver et bedre overblik over indholdet i skabet.

Tilpasning

Når køkkenet planlægges, skal der ofte beregnes nogle centimeters tillæg i hjørnerne, for at låger og skuffer kan åbnes frit. Det kan også være nødvendigt ved en endevæg, fx hvis køleskabet er anbragt ved væggen, og køleskabsdøren skal åbnes mere end 90°, for at hyldeerne kan trækkes ud.

Det er sjældent, at køkkenets mål passer præcist med et bestemt antal skabe, men de fleste køkkenfirmaer har en række småelementer, som kan fylde pladsen ud: Åbne hylde, vinreoler, skab med frontudtræk, små skuffer, åbne skabe til bakker eller viskestykker osv. Alternativet er tilpasninger til væg.



Det skal du være opmærksom på

I nogle køkkener kan soklen udnyttes til sokkelskuffer. I små køkkener hvor pladsen er trang, kan skufferne udnyttes til ting, der ikke bruges så tit.



Hængsler

Det er ideelt, hvis skabslågerne kan åbnes 160-180°, så en åben låge ikke er i vejen for arbejdet i køkkenet. Nogle køkkener har låger med udvendige hængsler, der kan åbnes 180°. De fleste har dog indvendige – såkaldt selvlukkende – hængsler, som kun kan åbne 110°. Det er som

regel muligt mod en merpris at få køkkenet leveret med indvendige hængsler, der åbner 170°. Men denne type hængsel tager noget mere plads op inde i skabet. Hængslerne bør kunne justeres, så lågerne kan rettes op, hvis de med tiden kommer til at hænge.

Specielle lågetyper

Jalousilåger anvendes mest til over-skabe. Lågerne åbner ikke ud over køkkenbordet, og de kan derfor stå åbne under hele madlavningen uden at genere arbejdet. Jalousilåger kan dog være upraktiske for børn eller små personer, da man skal kunne nå skabets overkant for at lukke lågen

uden besvær. Jalousilågen skal være afbalanceret, så den glider let såvel op som ned.

Tophængslede låger anvendes typisk i topskabe over overskabe eller høj-skabe.

Greb

Inden for det enkelte køkken kan man ofte vælge mellem mange forskellige typer af greb. Grebet skal naturligvis passe til køkkenets stil, men skal samtidig være behageligt at bruge. Et godt greb er nemt at tage fat i, gerne med hele hånden. Det er behageligt at holde på, dvs. ikke for spinkelt eller kantet. Endelig skal det være udformet, så man kun holder på selve grebet, så man undgår at sætte fingeraftryk på lågen.

I nogle køkkener er der en gribeliste i hele skabets bredde. Undersøg om der er ordentlig plads til fingrene – ikke alle gribelister er lige behagelige i brug.

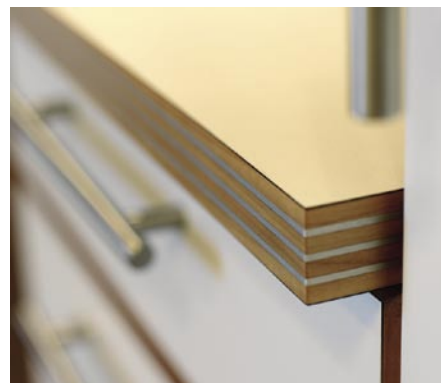
Køkkenets materialer

Der stilles store krav til materialerne i køkkenet. De skal kunne tåle slid, varme, spild af olie, kaffe og meget andet. Af hensyn til hygiejnen i forbindelse med madlavningen skal materialerne også være nemme at

gøre rene. Og så skal de selvfølgelig holde sig pæne i mange år!

Generelt ser det ud til, at de materialer, der bruges i køkkener i dag, er egnede til formålet. Men indenfor hver enkelt materialetype kan der naturligvis være store kvalitetsforskelle, som bevirker, at nogle køkkener vil holde bedre end andre i det lange løb. Desværre findes der ikke nogen sammenlignende test af de enkelte køkkeners kvalitet.

Spørg derfor køkkenfirmaet om materialernes egenskaber, og om hvordan de forskellige materialer skal vedligeholdes. Det er selvsagt nemmest, hvis materialerne ikke kræver specialbehandling, men kan tåle almindelige rengøringsmidler. Gem materialebeskrivelser og brugsanvisninger, så du senere kan huske, fx hvilken type olie bordpladen skal behandles med.



Nyt badeværelse

Et badeværelse skal være praktisk indrettet og opfylde de behov familien har



Ligesom køkkenerne er i fokus i disse år, er badeværelset et rum i boligen, der vises stor interesse, og hvor drømmene om luksus kommer til fri udfoldelse. Der vises i medierne baderum, der dimensioneres som opholds- og afslapningsrum, hvor rummets størrelse ikke helt svarer til det, den mere almindelige bolig-ejer råder over.

For de fleste er virkelighedens baderum et funktionelt rum, der indrettes efter antal brugere og deres behov. Men det forhindrer ikke, at det kan blive et både smukt og behageligt rum at opholde sig i.

De første overvejelser

For at få klarlagt mulighederne for at få opfyldt familiens ønsker og behov skal følgende punkter vurderes:

- Hvor stort er rummet?
- Er der mulighed for en udvidelse af arealet?
- Hvem og hvor mange skal dagligt bruge badeværelset?
- Er der et andet toilet eller en anden bademulighed i boligen?
- Hvilke bademuligheder ønskes: brusebad, karbad, spabad?
- Ønskes en eller flere håndvaske?
- Toilet og bidet?
- Skal der være plads til tøjvask?
- Hvad skal skabsinventaret kunne rumme?

Badeværelsets indretning

Som udgangspunkt kan man stille nogle elementære krav til indretning og friarealer omkring og foran de valgte sanitetsgenstande.

Mange småbørnsfamilier vil sætte pris på at have et badekar. Om det er muligt, både at få en bruseplads og et badekar afgøres af rummets størrelse. Ofte bliver det enten eller. En løsning med et midlertidigt kar vil i mange tilfælde kunne opfylde det øjeblikkelige ønske.

Afstanden mellem de enkelte sanitetsgenstande er vigtig for den praktiske brug af saniteten. Der bør være:

- Mindst 40 cm fra væg til midten af toilettet.

- Mindst 65 cm fra midten af toiletet til midten af en almindelig håndvask (55–60cm).
- Mindst 55 cm fra midten af håndvasken til væg eller fx badekar.

Desuden bør der være et friareal på mindst 110 cm, foran saniteten, af hensyn til personer med handicap, men også for at give plads til at hjælpe børn – og for at give brugerne den ønskelige bevægelsesfrihed.

Alle rummets muligheder bør vurderes, så man kommer frem til den bedst mulige løsning. Det er vigtigt at undgå utilgængelige kroge og at samle friarealerne mest muligt.

Meget tidligt i byggeprocessen fastlås placering af afløb, derfor skal indretningen være nøje planlagt, inden man påbegynder ombygningen.

For at undgå "søer" af vand på gulvet i det nye badeværelse, er det utrolig vigtigt, at der er fald mod gulvafløbet.

En installationsvæg, hvor vand og afløbsinstallationer samles, kan være en god løsning, idet alle rør dermed kan skjules bag væggen. Man skal dog være opmærksom på, at der skal være adgang til de skjulte installationer enten fra badeværelset eller

tilstødende rum. Installationsvæggen må dog ikke blive så bindende, at det går ud over den optimale udnyttelse af rummet.

Badeværelsets inventar

Sanitetens udformning påvirker også afløbsplaceringen, så derfor skal de enkelte produkter vælges, inden byggeriet går i gang. Der er et stort udbud af sanitet, og det er en god idé at undersøge de mange muligheder.

Det er vigtigt at vurdere den enkelte genstand, ud fra de specielle krav man har. For alle dele gælder det om at finde de produkter, der er mest praktiske og rengøringsvenlige. Det gælder om at vælge så enkle former som muligt og at vælge de produkter, der ved montering kan placeres, så de enten kan fuges til væg eller har en afstand, så man kan gøre rent omkring dem. Blandingsbatterier, der placeres direkte i væggen forenkler rengøringen.

Der vil som regel være mulighed for at montere skabsinventar i forbindelse med badeværelsets ombygning. Man skal også her være opmærksom på, at inventaret placeres, så det både brugsmæssigt og rengøringsmæssigt er hensigtsmæssigt.

Det skal du være opmærksom på

For at give brugerne den bedst mulige bevægelsesfrihed og for at give plads til eventuelt at hjælpe børn, bør der være et friareal foran saniteten på mindst 110 cm.

Det er desuden vigtigt at samle friarealerne foran saniteten mest muligt og undgå utilgængelige kroge



Badeværelsets materialer

Når man vælger materialer til badeværelser (vådrum), er det vigtigt at tænke på, at materialerne skal være egnede til brug i et badeværelse og være nemme at rengøre.

Det er især kalken i vandet, der er med til at gøre rengøringen af badeværelset besværlig. Når vandet tørrer på fx håndvask, gulv, og vægge, aflejres kalk. Kalken kan kun fjernes med syre, fx husholdningseddike, eddikesyre og kalkfjerningsmidler med syre. Men det er ikke alle materialer, der tåler syre.

Materialer der tåler syre:

- Håndvaske og toiletter af porcelæn
- Fliser og klinker – men ikke fugerne imellem dem
- Nogle vandhaner/armaturer, spørg producenten
- Badekar og håndvaske af Akryl og Quaryl, (Akryl/kvarts)
- Brusekabiner af styren (Polystyren)
- Granit
- Glas

Materialer der ikke tåler syre:

- Gulve, vægge og inventar af marmor, skifer og terrazzo
- Badekar af emalje
- Fugerne mellem fliser og klinker

Skabsinventar fremstilles i forskellige møbelplader, støbt plast, stål eller glas. Mest almindeligt er inventar i træ, og man skal ved valg af dette sikre sig, at skabenes overfladebehandling er egnet til placering i vådrum.

Glas og stål er raffinerede materialer, der på mange måder passer godt til rummet. Også omkring brusepladsen er glas et almindelig anvendt materiale, og da kan det af rengøringshensyn være en god idé at vælge glas med en kalkafvisende behandling.



Det skal du være opmærksom på

Vælg materialer, der er nemme at rengøre og som tåler afkalkningsmidler. Marmor, skifer og terrazzo tåler fx ikke afkalkningsmidler.

Indkøb af byggematerialer

Forbrugeren har som hovedregel den bedste retsstilling, hvis han lader håndværkeren levere materialerne



En ombygning af et køkken eller badeværelse kan i de fleste tilfælde deles op i den egentlige arbejdsydelse og en leverance af byggematerialer og inventar, som ofte leveres af køkkenfirmaet eller håndværkermesteren. Nogle forbrugere foretrækker dog at indkøbe byggematerialer og inventar selv, fordi de kan købe dem billigere og måske spare firmaets avance. Det kan fx være fliser til badeværelset, som man senere beder en murer om at sætte op.

Hvis køkkenfirmaet eller håndværkermesteren skaffer materialerne, skal de, hvis intet andet er aftalt, være af sædvanlig god kvalitet, og firmaet er ansvarlig i forhold til forbrugeren, hvis der viser sig fejl og mangler ved materialerne.

Hvis forbrugeren selv skaffer materialerne, kan køkkenfirmaet eller

håndværksmesteren ikke drages til ansvar for eventuelle fejl og mangler ved materialerne. Her må forbrugeren selv klage til leverandøren. Hvis materialerne ikke ligefrem er fejlbehæftede, men blot af en halvdårlig kvalitet, kan der også meget nemt opstå problemer, fordi det endelige resultat afhænger af både materialevalg og arbejdets udførelse. Selv den bedste håndværker kan ikke udføre førsteklasses arbejde med halvdårlige materialer.

Forbrugeren har som hovedregel den bedste retsstilling, hvis han lader køkkenfirmaet eller håndværksmesteren stå for materialeindkøb. Hermed overlades ansvaret for både materialer og arbejdets udførelse og dermed det færdige resultat til firmaet.

Forbrugeren kan ofte spare penge på selv at indkøbe byggematerialer, sanitet og andet løsøre, men en eventuel efterfølgende klagesag kan være vanskeligere, da den ofte må afgøres ved domstolene.

Reklamationsret når du selv har købt materialerne

For byggematerialer, som du selv køber, er reklamationsfristen fem år, fra køkkenet eller badeværelset er færdigt. Dog højst seks år fra du fik materialerne leveret. Dette gælder,

medmindre der er givet en længerevarende garanti.

Et byggemateriale, der er omfattet af fem års reklamationsret, er defineret som en vare, der tydeligvis – og alene – er bestemt til anvendelse i nybygninger, tilbygninger, ombygninger og reparationsarbejder på fast ejendom. Det kan fx være køkken-elementer, fliser, gulvbrædder o.l. Uforarbejdet træ, der også bruges i en række andre sammenhænge, regnes ikke for byggematerialer.

For køb af løsøre fx hårde hvidevarer, lamper, sanitet o.l., som forbrugeren selv køber, gælder købelovens almindelige to-årige reklamationsret. Dette gælder, medmindre der er givet en længerevarende garanti.

De fleste byggematerialer og inventar til køkken og badeværelse købes stadig i almindelige forretninger som fx byggemarkeder og køkkenfirmaer o.l., men flere og flere vælger at købe materialerne via internettet, hvor der kan være rigtig mange penge at spare.

Læs mere i Forbrugerstyrelsens håndbøger 'Ren besked – Ret og pligt som forbruger' og 'Ren besked – Håndværkere – Få styr på aftalen'. Og på www.forbrug.dk



Det skal du være opmærksom på

Vær opmærksom på at et butikskøb er en bindende aftale, og at du ikke har fortrydelsesret. Det har du kun, hvis det er aftalt i forbindelse med købet, hvis butikken reklamerer med, at de yder returret eller ombytningsret, eller det er velkendt, at butikken altid giver fortrydelsesret. For køb uden for fast forretningssted, postordre, internethandel o.l. har du derimod som hovedregel 14 dages fortrydelsesret.

Gode råd – før du handler på internettet

Mange firmaer har indretningsprogrammer på deres hjemmesider, så du kan tegne dit eget køkken eller badeværelse. Det siger sig selv, at du skal være meget omhyggelig, når du tager mål, da valg og placering af inventar er helt afhængig af, at du har målt rigtigt.

Læs også beskrivelserne af varernes egenskaber og vurder, om de opfylder dine krav. Det kan være vanskeligt at vurdere kvaliteten, når man ikke har mulighed for at se varen i virkeligheden. Husk også at tjekke, at alle nødvendige dele fx monteringsbeslag o.l. medfølger.

Som hovedregel gælder de samme regler, uanset om du handler på internettet eller i en almindelig butik. Men der er noget, der er lidt anderledes, når du køber en vare via internettet:

- Du og den erhvervsdrivende mødes ikke
- Du kan ikke besigtige varen før købet
- Betaling og levering af varen følges ikke ad
- Du har som hovedregel 14 dages fortrydelsesret

Når du handler på internettet, sker det ofte med en virksomhed, du ikke kender i forvejen. Måske findes virksomheden kun på nettet, og det kan være svært at vide, om det er en seriøs virksomhed. Derfor er der et par ting, du selv bør foretage dig, inden du handler:

Undersøg hvem sælgeren er

På hjemmesiden skal sælgeren klart og tydeligt oplyse navn, fysisk adresse, e-mail adresse og CVR-nummer på sin virksomhed. Kan du ikke umiddelbart finde disse oplysninger på hjemmesiden, bør du finde en anden hjemmeside at handle på. Mangler oplysningerne, kan du ofte tage det som udtryk for, at sælger ikke er interesseret i at blive "fundet". Får du efterfølgende problemer, står du i en vanskelig situation, hvis du kun har en e-mail adresse.

Undersøg varen og dens egenskaber

Undersøg den vare du vil købe. Du har på hjemmesiden krav på at få oplysninger om varens væsentligste egenskaber – hvad varen kan.

Undersøg pris og leveringsomkostninger på varen

Sælgeren har pligt til at oplyse prisen inklusiv alle afgifter, fx moms. Herudover har du krav på at få at vide,

hvad de præcise leveringsomkostninger er. Inden købet skal sælgeren præsentere dig for en oversigt over, hvad varen i alt kommer til at koste dig. Også beløb som andre vil opkræve dig i forbindelse med købet, skal sælgeren oplyse om. Det kan fx være et efterkravsgebyr på posthuset.

Vær opmærksom på fortrydelsesretten

Du har som udgangspunkt 14 dages fortrydelsesret. Ved køb af varer løber fristen fra dagen efter den dag, du modtager varen. Ved køb af ydelser løber fristen fra aftalen er indgået. I visse tilfælde er fristen længere eller kortere end 14 dage. Du har længere frist, hvis du ikke får korrekte oplysninger om fortrydelsesretten. Der er særlige regler for din frist for at fortryde, hvis arbejdet fx skal gå i gang med det samme.

Læs mere om fortrydelsesretten på www.forbrug.dk under Net-tjek.

Vær opmærksom på dine rettigheder ved fejl og mangler

Sælgeren bør på hjemmesiden tydeligt gøre opmærksom på, hvad du skal gøre, hvis du ønsker at klage over en vare inden for reklamations- eller garantiperioden. Har sælgeren

ikke sat sig ind i, hvilke rettigheder du har som forbruger, så overvej om du eventuelt vil handle et andet sted. Hvis du konstaterer en fejl ved en vare, skal du klage til sælgeren. Læs mere om reklamationsret på side 36

Undersøg salgs- og leveringsbetingelserne

Der bør på hjemmesiden være let adgang til virksomhedens salgs- og leveringsbetingelser, så du kender sælgerens vilkår for at handle med dig. Husk at printe dem ud.

Betal med kort

Du er bedst beskyttet, hvis du bruger et betalingskort (Dankort, VISA-Dankort, Mastercard, Eurocard, American Express eller et andet betalings- eller kreditkort), når du handler på internettet. Hvis du betaler med kort, kan du nemlig altid få pengene tilbage, hvis:

- sælger opkræver mere, end du er blevet oplyst om, at varen ville koste
- varen ikke bliver leveret
- du fortryder købet ved at unklade at modtage varen
- der er hævet penge på din konto, uden du har givet lov

Kommer du ud for en af disse situationer, skal du først kontakte sælgeren for at få tilbageført pengene. Lykkes det ikke, kan du kontakte udstederen af det betalingskort, du har anvendt og meddele, at du ønsker det beløb tilbageført, som du er uenig i. Banken eller betalingskortudstederen har så pligt til at sætte pengene ind på din konto igen. Hvis du overfører betalingen via homebanking, gælder dette ikke uden videre. Det afhænger af, om dit pengeinstitut har skrevet Forbrugerombudsmandens retningslinier om fjernsalg og brug af betalingskort ind i deres betingelser vedrørende din homebankingaftale. Læs retningslinierne på www.forbrug.dk.

Udskriv, gem og tjek

Udskriv både din ordre, virksomhedens ordrebekræftelse og andre vigtige breve mellem dig og sælgeren og gem dem. Tjek altid din konto-udskrift for at sikre, at det samme beløb ikke er trukket fra din konto to gange, eller at nogen uretmæssigt har handlet med dit kortnummer.

Læs mere om nethandel på www.forbrug.dk under Net-tjek for forbrugere.



Det skal du være opmærksom på

Når du handler på internettet, har du som udgangspunkt 14 dages fortrydelsesret, det har du ikke, når du handler i en almindelig butik, medmindre det er aftalt.



Det skal du være opmærksom på

Du er bedst beskyttet, hvis du bruger et betalingskort, når du handler på internettet. Hvis du betaler med kort, kan du altid få pengene tilbage via banken, hvis varen fx ikke bliver leveret, hvis du fortryder købet ved at undlade at hente varen eller der bliver hævet for mange penge på din konto, uden at du har givet lov

Køb i udlandet

Køb i butikker

Måske er det billigere at købe elementer til køkkenet i Tyskland og armaturer til badeværelset i Sverige. Men hvad enten du vælger at købe køkkenskabe og bordplade til dit nye køkken i Tyskland eller tilbehør til badeværelset i Sverige, så vær opmærksom på, at det i de tilfælde vil være lovgivningen i henholdsvis Tyskland og Sverige, som gælder. Det betyder, at eventuelle uenigheder, der opstår efter købet skal afgøres efter reglerne i det land, hvor sælger bor.

Køb via internettet

Selve det at handle på en udenlandsk hjemmeside adskiller sig som udgangspunkt ikke fra at handle på en dansk hjemmeside, og du bør tjekke, at de oplysninger, der er beskrevet på side 22, findes på hjemmesiden, inden du handler. Om den virksomhed, der står bag hjemmesiden er dansk eller udenlandsk, kan imidlertid have stor betydning for dine rettigheder og dine muligheder for at få behandlet en eventuel klage. Der er også stor forskel på, om du handler med et firma i eller udenfor EU.

Hvilket lands lovgivning, der gælder, afhænger af, om sælgeren har mar-

kedsført sig på det danske marked. Har sælger indrettet en hjemmeside på dansk, og du fra Danmark indgår en aftale med sælgeren på grundlag af den, vil du normalt ikke være ringere stillet end efter dansk lov, når eventuelle uenigheder skal afgøres. I de tilfælde vil du normalt kunne klage til Forbrugerklagenævnet, et andet klagenævn eller få sagen afgjort ved danske domstole.

Er varen købt på en hjemmeside, der ikke specielt henvender sig til danske forbrugere, afhænger det af en konkret vurdering, hvilken lovgivning, der gælder.

Klage over en erhvevsdrivende i et andet EU-land

Har du købt en vare i et andet EU-land, kan du få vejledning om dine klagemuligheder i landet ved at kontakte Forbruger Europa, som er en del af et netværk af forbrugerkontorer i EU.

Forbrugerkontorerne samarbejder på tværs af grænserne for at hjælpe forbrugere med problemer i forbindelse med køb over grænserne i EU.

Forbruger Europa

Kontakt Forbruger Europa på tlf. 32 66 90 00 (kl. 9-12) eller besøg www.forbrugereuropa.dk.

Forbruger Europa undersøger, om der kan henvises til en klageinstans i udlandet. De kan også hjælpe med at sende en klage.

Klagemulighederne i de enkelte lande er meget forskellige, og ikke alle lande har klagenævn på områderne.

Klage over en erhvervsdrivende i et OECD-land uden for EU

Det Internationale Netværk af Markedsføringsstilsyn (ICPEN) har etableret et uformelt system med henblik på at bistå med at løse forbrugerklager ved grænseoverskridende handel.

Har du behov for at klage over fx en vare, du har købt via internettet i et OECD-land uden for EU, kan du klage online via hjemmesiden www.econsumer.gov

En klage sikrer ikke, at du får dine penge tilbage, men den giver myndighederne mulighed for at danne sig et billede af, hvilke virksomheder der er de værste og gribe mere effektivt ind over for problemer. Forbrugerombudsmanden er den danske deltager i samarbejdet.

Told, moms og andre afgifter

Hvis du handler inden for EU, er det sælgeren, der skal sørge for, at der bliver betalt moms af de varer, du

køber. Det er imidlertid en god idé at kontrollere, om priserne på hjemmesiden er inklusive moms.

Du betaler ikke told inden for EU, men visse varer skal du betale punktafgift af.

Læs mere på www.toldskat.dk hvor du finder en uddybning af toldreglerne.

Køber du varer af en sælger, der bor uden for EU, skal du oven i varens pris normalt både betale told og moms og i visse tilfælde punktafgift. Told skal du dog normalt kun betale, hvis værdien af det du har købt overstiger ca. 165 kr.

Moms og eventuelt punktafgift skal allerede betales, når værdien overstiger 80 kr.

Er det en tjenesteydelse, du har købt, skal du ikke betale told, og det er sælgeren, der er ansvarlig for, at der bliver betalt moms, så det behøver du heller ikke bekymre dig om.

Fortoldningsgebyr

Du vil normalt blive opkrævet et gebyr af det transportfirma, som foretager fortoldning af varen. Prisen kan variere en del. Beløbet skal betales, før du kan få udleveret varen.



Det skal du være opmærksom på

Forbruger Europa kan give dig gode råd og information om dine rettigheder og pligter, inden du handler over grænserne inden for EU.

Forbruger Europa kan også hjælpe dig med din klage, hvis du på rejser, via internettet, via postordre eller homeparty har købt varer og tjenesteydelser i et andet EU-land. Det gælder også klager over køb af varer og tjenesteydelser fra Norge og Island. Læs mere på www.forbrugereuropa.dk

Gør-det-selv

Inden du går igang, er det en god ide at undersøge, om det er lovligt, selv at udføre arbejdet



Mange vælger at udføre håndværksarbejdet selv, også selvom de ikke har den fornødne uddannelse. Inden du går i gang, skal du ikke alene sætte sig ind i arbejdets praktiske udførelse, du skal også vide en del mere:

- Er det lovligt selv at udføre arbejdet?
- Hvad siger bygningsreglementet?
- Hvad siger forsikringen?

Er det lovligt?

En del arbejde skal altid udføres af autoriserede håndværkere. Det gælder specielt på VS-, kloak- og elektricitetsområdet. Her må man som hovedregel ikke gå ind i selve den faste installation. Dvs. at man fx gerne må skifte en håndvask, men ikke ændre på rørsystemet. Man må også udskifte en stikkontakt, men ikke opsætte en ny på et nyt sted.

Stort set alt kloakarbejde skal udføres af en autoriseret kloakmester.

Det kan være svært selv at finde grænsen for, hvad der er lovligt, og hvad der ikke er. De fleste byggematerialer og komponenter fås i bygge-markederne, så det kan ikke bruges som rettesnor. Det er også muligt at købe komponenter, som det slet ikke er lovligt at installere. Det kan fx være dele, der ikke har den fornødne VA-godkendelse (Vand og Afløb).

Lovligt elarbejde

Når strømmen er afbrudt må du selv:

- Udskifte eller montere stikpropper og ledningsafbrydere, apparatkontakter og transportable stikkontakter (forlængerled, tristikdåser m.m.).
- Reparere elapparater, fx udskifte ledningen, der fører strøm til apparatet (en tilledning), og udskifte en fatning.
- Udskifte indendørs (normaltætte) afbrydere og stikkontakter uden jord – og dermed med to huller – op til 250 V i boligen. Normaltæt materiel, er alt materiel, der har en IP20 mærkning eller ikke har IP-mærkning.

- Udskifte indendørs (normaltætte) stikkontakter med jord – og dermed med tre huller – op til 250 V i boligen. Det forudsætter dog, at boligens elinstallation er beskyttet med en HFI- eller HPFI-afbryder.
- Udskifte almindelige afbrydere til lysdæmpere eller til afbrydere med tidsfunktion o.l. i boligen.
- Sætte lamper op og tage lamper ned i boligen. Det gælder også lavvolt belysning (halogenlampe-sæt), som leveres med transformer, lamper, ledninger og monteringsvejledning.
- Ændre og reparere svagstrømsstyrings- og reguleringssystemer, som anvendes til at styre stærkstrømsfunktioner, fx omprogrammering af intelligente styringer.

Det elarbejde, man selv må udføre i den faste installation, ændrer ikke grundlæggende ved installationen. Derfor skal installationen i din bolig stadig opfylde de installationsregler, der var gældende på det tidspunkt, hvor din elinstallation blev etableret.

Det skal en autoriseret elinstallatør udføre:

- Nye installationer i boligen.
- Opsætte halogenlamper (lavvoltbelysning), hvis transformer, lamper og ledninger er købt hver for sig.



- Udvide eksisterende elinstallationer i boligen, fx sætte en ny stikkontakt op ved siden af en eksisterende.
- Udføre elarbejde i måler- eller gruppetavle i boligen.
- Installere eller udskifte materiel i boligens faste installation med en spænding over 250 volt.
- Installere eller udskifte udendørs afbrydere eller stikkontakter.

Kilde: Sikkerhedsstyrelsen
www.sik.dk



Lovligt vvs-arbejde

Du må selv:

- Udskifte vandhaner og pakninger i vandhaner.
- Udskifte hånd- og køkkenvaske med tilhørende vandlås. Dog kun hvis en eventuel vandlås er monteret synligt, og kun hvis der ikke sker indgreb i den faste, eksisterende del af afløbsinstallationen.
- Udskifte wc'er. Dog kun med et godkendt wc med samme tilslutningstype som det eksisterende, så der ikke sker indgreb i den faste vand- og afløbsinstallation. Ved wc'ets tilslutning til afløbssystemet skal du anvende godkendte tilslutningsstykker eller andet materiel, der er godkendt til formålet.
- Udskifte vaske- og opvaskemaskiner til husholdningsbrug. Dog kun hvis den eksisterende maskiner er tilkoblet en spuleventil eller en afspærringsventil, og der ikke sker indgreb i den faste vandinstallation. Hvis en installation er forberedt til tilslutning af vaske- eller opvaskemaskine, bliver tilslutningen af vaske- og opvaskemaskinen betragtet som en udskiftning.

Det skal en autoriseret vvs-installatør udføre:

- Alle former for indgreb i den faste, eksisterende vand- og afløbsinstallation i boligen.
- Alle former for arbejde på gasinstallationer.
- Nye vvs-installationer i boligen.

Kilde: Sikkerhedsstyrelsen
www.sik.dk

Bygningsreglementet

Bygningsreglementet for småhuse beskriver hvilke krav en privatbolig, et sommerhus, et udhus eller en garage skal leve op til.

Det er nødvendigt at sætte sig ind i reglerne, hvis man selv vil udføre en del af byggeriet, som evt. senere skal godkendes. Bygningsreglement for småhuse kan findes på Erhvervs- og Boligstyrelsens hjemmeside www.ebst.dk

For badeværelser (vådrum) gælder der fx følgende regler:

- Gulve og vægge skal udføres, så de kan modstå de fugtpåvirkninger og de mekaniske og kemiske påvirkninger, der normalt forekommer i vådrum.

- Gulve og gulvbelægninger, herunder samlinger, tilslutninger, rørgennemføringer og lignende skal være vandtætte.
- I rum med gulvafløb skal gulvet i den vandbelastede del af rummet have fald mod afløbet.
- I den vandbelastede del af rummet må der ikke udføres rørgennemføringer i gulvet.
- Vægge og vægbeklædninger, herunder samlinger, tilslutninger, rørgennemføringer og lignende skal være vandtætte i den vandbelastede del af rummet

Der kan også findes en række anvisninger på Statens Byggeforskningsinstituts hjemmeside www.sbi.dk

Byggetilladelse

I forbindelse med en ombygning stiller de kommunale byggemyndigheder en række krav, der skal overholdes.

En ombygning, der omfatter fjernelse af vægge, opbygning af nye vægge, flytning eller blanding af vinduer og døre samt ændringer af vand- og afløbsinstallationer, kræver myndighedernes tilladelse. For at være på den sikre side bør man rette henvendelse til de lokale byggemyndigheder, inden man når for langt i planlæg-

ningsfasen, så man ved, hvad man har at rette sig efter.

Alle kan i princippet søge byggetilladelse, men i praksis er det de færreste ikke-byggesagkyndige, der er i stand til at udforme tegninger og beskrivelse af projektet, så byggemyndighederne kan tage stilling til projektets lovlighed. Hvis det drejer sig om mindre ændringer af installationer, vil den autoriserede mester ofte tage sig af det fornødne. Ved større projekter vil rådgivning fra en arkitekt eller anden byggesagkyndig ofte være tilrådelig.

Forsikringer

Det er også værd at undersøge, om husets forsikringer dækker, hvis der skulle opstå skader i forbindelse med arbejdet.

Arbejdsskader skal der også fokuseres på. Specielt hvis man har venner eller naboer til at hjælpe, kan det være nødvendigt at tegne en arbejds-skadeforsikring.

Kontakt forsikringsselskabet før arbejdet sættes i gang.

Læs mere om forsikringer på www.forsikringsoplysningen.dk



Aftaler med køkkenfirmaer og håndværksmestre

Indgå skriftlige aftaler, så der ikke senere opstår tvivl om, hvad der er aftalt



Valg af firma

Når man skal have udført håndværksarbejde i hjemmet, vil man naturligvis gerne have en dygtig fagmand til at udføre arbejdet.

Hvis man ikke allerede kender et godt firma, kan det være en god idé at vælge et, der er tilknyttet en brancheforening og en garantiordning. I tilfælde af problemer eller konkurs står forbrugeren væsentlig bedre, hvis arbejdet er omfattet af en garantiordning end, hvis det ikke er.

På internettet kan man se, hvad de forskellige brancheforeningers garantiordninger indebærer, hvis der skulle opstå problemer, og man kan kontrollere, om firmaet rent faktisk er medlem af de ordninger, de reklamerer med.

En del brancher har oprettet private ankenævner, der behandler klager over medlemmernes arbejde. Selvom det er branchens eget ankenævn, der ikke er godkendt af nogen myndighed, kan det være en fordel for forbrugerne, at denne forholdsvis billige klagemulighed findes. Hvis man er utilfreds med behandlingen i ankenævnet, eller der slet ikke findes et ankenævn, må klagesager afgøres ved domstolene. Der findes også ankenævner, som er godkendt af Familie- og forbrugerministeren. Se side 38.

Skriftlig aftale

Både et nyt køkken og et nyt badeværelse er store projekter, hvor mange ting kan gå galt, og det må derfor altid tilrådes at indgå en skriftlig aftale.

I en skriftlig aftale bør der være en præcis beskrivelse af arbejdet, hvornår det forventes udført og afsluttet, og hvor meget det koster.

De fleste kan tale med om situationer, hvor en håndværksmester lover mere, end han kan holde. Det kan fx være, at arbejdet ikke bliver færdigt til tiden, eller at der opstår misforståelser, så det færdige resultat ikke er, som forbrugeren forventede.

For at undgå de mange misforståelser, har Forbrugerrådet sammen med Håndværksrådet og Dansk Byggeri udarbejdet forskellige blanketter, som kan bruges, når man skal indgå en forbrugeraftale med en håndværksmester. Find blanketterne på www.fbr.dk

Dansk Byggeri har udviklet et servicekoncept for samarbejdet mellem forbruger og håndværker, og Håndværksrådet har udviklet en standardaftaleformular. Fælles for begge koncepter er, at de tager udgangspunkt i helt faste punkter som tidsplan for arbejdet, beskrivelse af arbejdets omfang og prisen.

Læs mere på www.danskbyggeri.dk/service og www.hvr.dk

Udfylder forbrugeren og håndværkeren blanketten, har man en klar beskrivelse af aftalen, uanset om der arbejdes efter tilbud, timepris, eller der er tale om et overslag.

Hvis man indgår en aftale med et køkkenfirma, vil firmaet normalt have deres egen aftaleformular, hvori det beskrives, hvilke komponenter køkkenet skal bestå af, inden den endelige aftale indgås. Køkkenfirmaet vil også ofte have nogle aftale-

levilkår, som du, når du underskriver kontrakten, samtidig accepterer. Læs altid aftalevilkårene inden du skriver under, så du kan reagere og få dem ændret, hvis der er noget, du ikke vil acceptere.

Aftalevilkår

Inden for byggebranchen findes en række standard aftalevilkår fx AB 92 eller ABT 93, der kan tages i brug, når der indgås en aftale. Det er dog især ved større projekter, disse standard aftalevilkår benyttes.

Læs mere på www.danskbyggeri.dk

Ved de lidt mindre og helt små arbejder benytter man reglerne i en række love, som fx aftaleloven, renteloven osv. Disse love supplerer i øvrigt også standardvilkårene, hvis de er aftalt.

Indkøb af byggematerialer og løsøre som fx armaturer, lamper, sanitet, hårde hvidevarer o.l. er omfattet af købeloven.

I komplicerede sager kan det anbefales at søge juridisk bistand, så man er sikker på, at den aftale, man agter at indgå, er rimelig.

Indhentning af tilbud

Det er en god ide at indhente flere tilbud,
da der kan være store prisforskelle



Når der skal indhentes tilbud, skal opgaven beskrives meget nøje, og køkkenfirmaet eller håndværksteren skal have alle relevante oplysninger, og han har ret til at undersøge forholdene nærmere, hvad han normalt også vil gøre.

Det er en god idé at indhente mere end et tilbud, da der kan være store prisforskelle. Tidligere var der en regel om, at man kun måtte hjemtage to tilbud. Den regel findes ikke længere.

I princippet kan man hjemtage lige så mange tilbud, man vil, men man skal for overskuelighedens skyld nok holde sig til nogle ganske få.

Tilbud er bindende

Et tilbud er bindende for det firma, der afgiver dette. Det kan enten være et samlet tilbud på hele arbejdet

eller et detaljeret tilbud, hvor de enkelte poster er prissat for sig. Der kan også aftales en timepris eller en fast pris på enkelte opgaver. Ud over beskrivelsen af arbejdet og prisen bør tilbudet også angive tidspunktet for arbejdets udførelse, fx start- og sluttidspunkt.

At tilbudet er bindende betyder, at firmaet står inde for, at det beskrevne arbejde kan udføres til den tid og pris, der er oplyst i tilbudet. Når forbrugeren har accepteret tilbudet, er der indgået en bindende aftale. Tilbudet dækker kun de arbejder og leverancer, der udtrykkeligt er nævnt i tilbudet. Gå derfor tilbudet grundigt igennem og tjek at alt er med.

Nogle firmaer vil herefter sende en ordrebekræftelse, specielt hvis der er afgivet et mundtligt tilbud. Hvis man får en ordrebekræftelse, er det vigtigt at læse den grundigt igennem for at se, om den stemmer overens med det aftalte. Hvis der er forskel på tilbudet og ordrebekræftelsen, skal man straks – og det vil sige omgående – klage til firmaet. Du skal klage skriftligt. Tag en kopi af brevet og send det fra posthuset med en kvittering, så du senere kan bevise, at du har protesteret imod forskellen mellem tilbud og ordrebekræftelse. Hvis du ikke protesterer, er det ordrebekræftelsen, der gælder.

Et tilbud gælder ikke evigt, ofte er der en tidsbegrænsning på, som du skal være opmærksom på. Du skal ret hurtigt acceptere et tilbud, ellers bortfalder det.

Overslag

Et overslag er ikke bindende. Et overslag er en anslået cirkapris. Man må dog forvente, at håndværkeren som kyndig fagmand rammer nogenlunde tæt på den endelige pris.

Når man accepterer et overslag, bliver der reelt arbejdet efter regning. Skulle arbejdet uventet vise sig vanskeligere end først antaget og dermed dyrere, er det forbrugeren, der bærer risikoen for den ekstra udgift. Firmaet bør dog altid informere forbrugeren, hvis det undervejs i arbejdet står klart, at den endelige pris vil afvige meget fra overslaget.

Hvis man alene har fået et prisoverslag, må man altså som hovedregel betale håndværkeren det, han forlanger, også selvom det er mere end overslaget. Der kan dog være tilfælde, fx hvor håndværkeren har begået en fejl og må lave arbejdet om, hvor han selv må afholde den forøgede udgift. Hvor meget vægt man i sidste ende vil lægge på overslaget, afhænger af omstændighederne og det faktisk udførte arbejde.

Betaling

Forudbetaling, sikkerhedsstillelse, bankgaranti

Det er almindeligt i byggebranchen – i hvert fald ved større byggerier – at såvel bygherre som håndværker kræver en sikkerhedsstillelse for arbejdets gennemførelse, afhjælpning af mulige mangler og for betaling for arbejdet. Hvis det er besluttet, at AB 92 gælder for aftalen, er vilkårene for sikkerhedsstillelse beskrevet der.

Selvom AB 92 ikke er aftalt, kan det alligevel være rimeligt at oprette en bankgaranti eller en deponeringskonto.

Nogle køkkenfirmaer kræver forudbetaling af hele beløbet eller en forholdsvis stor udbetaling, hvad der naturligvis er utrygt for forbrugeren. Går firmaet konkurs, inden varen er leveret, vil pengene ofte være tabt. Her ville en sikkerhedsstillelse være mere trygt for begge parter.

Tal med banken om, hvordan man gør, hvilken form for sikkerhedsstillelse, der er mest hensigtsmæssig, hvad det koster, og hvem og hvad der kan udløse betalingen.

A conto betaling

Det kan også aftales, at betalingsgen falder i rater, efterhånden som byggeriet skrider frem, således at forbrugeren betaler for arbejdet, efterhånden som det færdiggøres.

Problemer

De problemer, der opstår undervejs, vil ofte være, at håndværkerne ikke møder som aftalt, at der ændres i opgaven, eller at der skal udføres til-lægsarbejder. Arbejdet bliver måske ikke udført fagmæssigt korrekt, eller der opstår skader på arbejdet eller på forbrugers ejendom.

Håndværkerne møder ikke som aftalt

Hvis køkkenfirmaet eller håndværksmesteren ikke får sat arbejdet i gang som aftalt, må du rykke for at få en ny startdato. Hvis arbejdet stadig ikke kommer i gang, må du rykke skriftligt.

Tag en kopi af brevet og send det fra posthuset med en kvittering, så kan du kan bevise, at du har rykket. Firmaet skal have en rimelig frist til at tilrettelægge sit arbejde, det nytter altså ikke at forlange arbejdet sat i gang "i morgen". Hvis arbejdet stadig ikke kommer i gang, kan du

meddele firmaet via et anbefalet brev, at du betragter dig som løst fra aftalen og vil finde en anden håndværksmester.

Du kan ikke forlange at blive løst fra aftalen, hvis du selv er medvirkende til, at arbejdet ikke kommer i gang. Hvis arbejdet er sat i gang, men er gået i stå, skal det behandles som forsinkelse.

Du skal være opmærksom på, at det bliver vurderet som forsinkelse, selvom arbejdet kun lige akkurat er sat i gang og herefter er gået i stå.

Forsinkelse og forlængelse

Et arbejde kan være forsinket, når det ikke er afsluttet til den aftalte tid. Hvis der ikke er aftalt en bestemt dato, skal arbejdet færdiggøres inden for rimelig tid. Man taler ikke om forsinkelse, hvis det er forbrugers egen skyld, at arbejdet ikke er færdiggjort.

I nogle tilfælde vil det være rimeligt at forlænge den aftalte arbejdsperiode, så afleveringen udskydes. Det kan fx være i situationer, hvor opgaven uventet har vist sig vanskeligere end først antaget, hvis der er forsinkelser på levering af materialer eller skal udføres ekstraarbejder.

Påkrav

Kræv arbejdet afsluttet

Hvis arbejdet er forsinket på grund af forhold, som firmaet er ansvarlig for, kan forbrugeren, for at få arbejdet afsluttet, sende firmaet et såkaldt "påkrav", hvori man forlanger arbejdet afsluttet.

Et påkrav er et brev, hvori man kræver arbejdet afsluttet inden for en nærmere fastsat, rimelig tid. Hvis arbejdet ikke er afsluttet inden for den nye frist, kan det i yderste konsekvens komme på tale at ophæve hele aftalen, hvis arbejdet slet ikke er kommet i gang, eller dele af aftalen, hvis arbejdet er påbegyndt.

Når man sender et påkrav, skal man altid tage en kopi til sig selv og sende brevet anbefalet eller med kvittering fra posthuset.

Det er vigtigt, at et påkrav først afsendes, når afleveringstidspunktet med sikkerhed er overskredet, og rimelige forsinkelser som fx strejker og ekstraarbejder er indregnet.

Ændringer i opgaven

Undervejs i forløbet kan der nemt opstå ændringer i den oprindelige opgave. De aftalte materialer kan

måske ikke skaffes, forbrugeren kan ombestemme sig og ønske en anden løsning, der kan vise sig skjulte skader, som nødvendigvis må udbedres, eller arbejdet viser sig vanskeligere end forventet.

Ved en hvilken som helst ændring af opgaven – uanset årsagen – bør man altid aftale med firmaet, hvad ændringen eller tillægsarbejdet betyder for det afgivne tilbud, både med hensyn til pris og tid.

Måske skal der udformes et helt nyt tilbud, og for tillægsarbejder bør der, som minimum, aftales en pris. Det siger vel sig selv, at forbrugeren skal betale for de tillægsarbejder, han ønsker udført. Forbrugeren skal også betale, hvis han ønsker ændringer, der gør arbejdet dyrere end aftalt.

Hvem skal betale

Hvis forbrugeren annullerer dele af arbejdet, så det ikke gennemføres, kan det komme på tale, at firmaet kan kræve erstatning for det tab, han herved har lidt. Firmaet kan dog ikke kræve erstatning for udgifter, han ikke har haft eller kunne have undgået. Normalt skal du højst dække den erhvervsdrivendes eventuelle tab, og du kan kræve, at den erhvervsdrivende dokumenterer sit tab.

Efter regning

Hvis der arbejdes efter regning, og arbejdet bliver dyrere end forventet, er det som hovedregel forbrugeren, der må bære risikoen for den ekstra udgift.

Uforudsete problemer

Uforudsete problemer kan opstå, hvis det fx undervejs i arbejdet viser sig, at bygningen er i en dårligere stand end forventet. Hvis skavankerne har betydning for det igangværende arbejde, skal firmaet stoppe op og diskutere sagen med forbrugeren.

Hvis firmaet ikke har begået fejl eller forsømmelser i sin vurdering af arbejdets omfang, vil det normalt være forbrugeren, der skal betale for eventuelle tillægsarbejder. I den situation bør der udformes et nyt tilbud. Hvis firmaet undlader at gøre forbrugeren opmærksom på problemer, der forringer arbejdets værdi, kan firmaet gøres erstatningsansvarlig.

Når arbejdet er færdigt

Større projekter

Når arbejdet er færdiggjort, vil man ved større projekter holde en egentlig afleveringsforretning, hvor byg-

herre og entreprenør eller de forskellige håndværksmestre i fællesskab går arbejdet igennem.

Mindre projekter

Når der er tale om mindre projekter, er afleveringen som regel mindre formel. Det vil dog altid være en fordel, at forbrugeren og firmaet går arbejdet igennem sammen, så eventuelle fejl og mangler kan opdages, før det tages i brug. Efter ibrugtagning kan det nemlig i nogle tilfælde være svært at fastslå, om en skade er forbrugers eller håndværkerens ansvar.

Klage over mangler

Der gælder forskellige klagefrister afhængig af aftalen og hvad du klager over



Medmindre andet er aftalt, må udgangspunktet være, at arbejdet skal være udført fagmæssigt korrekt, at det er lovligt, og at der er brugt materialer af sædvanlig god kvalitet. Det opfattes også som en mangel, hvis arbejdet afviger fra det, forbrugeren med rimelighed kunne forvente i forhold til, hvad der var aftalt, eller der blev lovet. Arbejdet kan også have en dårligere holdbarhed, end rimeligt er.

Er der overhovedet noget at klage over?

Hvis et arbejde, fx installation af nyt køkken, har haft et uheldigt forløb med mange forsinkelser, fejlleverancer, ombytninger osv., vil mange forbrugere miste tålmodigheden.

Når arbejdet endelig afleveres, og det står klart, at der fortsat er nogle mindre skønhedsfejl, vil mange for-

brugere føle, at de er berettiget til et klækkeligt afslag i prisen på grund af alt det, de har været igennem. Men det er ofte ikke tilfældet.

Hvis køkkenfirmaet eller håndværksmesteren ikke får afhjulpnet de sidste mangler, kan forbrugeren kun tilbageholde det beløb, det faktisk koster at få klaret de sidste problemer.

Hvor længe kan man klage

Der gælder forskellige klagefrister afhængig af aftalen, og hvad der klages over:

- Ved håndværksarbejder, hvor der ikke er vedtaget bestemte aftalevilkår, er forældelsesfristen fem år fra manglen blev opdaget, eller burde være opdaget. Man kan dog højst klage i 20 år efter aftalens indgåelse. (Forældelsesreglerne forventes ændret i 2006) Dette gælder som udgangspunkt alle håndværkerens ydelser: arbejdets udførelse, byggematerialer og løvsørekøb.
- Hvis man fx får installeret et nyt køkken, og håndværkeren køber og installerer alle hårde hvidevarer, vil den samlede ydelse, altså også hvidevarerne, som udgangspunkt være omfattet af ovennævnte forældelsesregler.

Der kan dog være situationer, hvor ydelsen vil blive delt op i en ydelse og et løvsørekøb.

- Hvis man fx køber en opvaske-maskine, og beder sælgeren om at installere den, vil både køb og installation opfattes som et køb, der er omfattet af købelovens to-årige reklamationsfrist.
- Ved arbejder, hvor AB 92 er vedtaget, er forældelsesfristen fem år fra arbejdets aflevering. Det samme gælder for en række andre standardaftalevilkår.
- For byggematerialer, som forbrugeren selv køber, er klagefristen fem år fra arbejdets aflevering. Dog højst seks år, fra forbrugeren fik materialerne leveret. Dette gælder, medmindre der er givet en længerevarende garanti.
- For løvsørekøb, fx hårde hvidevarer, lamper, sanitet o.l., som forbrugeren selv køber, gælder købelovens to-årige reklamationsret. Dette gælder, medmindre der er givet en længerevarende garanti.

Det normale vil altså være, at man kan klage i fem år over håndværkerens arbejde og de af ham leverede materialer, men kun hvis man klager

så hurtigt som muligt, efter manglen er opdaget.

Afhjælpning af mangler

Firmaet har, i den udstrækning det er muligt, ret og pligt til at tilbyde afhjælpning, så det færdige arbejde bliver som aftalt. Forbrugeren kan ikke afvise denne mulighed, medmindre det er helt åbenlyst, at et afhjælpningsforsøg ikke vil lykkes, eller det fx er åbenlyst, at firmaet er helt inkompetent.

Afhjælpningen skal foregå inden for rimelig tid og uden udgift og væsentlig ulempe for forbrugeren.

Afslag i prisen

Hvis firmaet ikke kan eller vil afhjælppe, eller afhjælpning er umulig, kan forbrugeren kræve et afslag i prisen, der svarer til manglen.

Hæve aftalen

I den helt yderste konsekvens kan forbrugeren hæve aftalen, hvis der er tale om væsentlige mangler. Hvis dele af arbejdet har værdi for forbrugeren, skal disse dele dog betales. Hvis hele arbejdet er værdiløst, kan hele aftalen hæves.

Hvis forbrugeren ønsker at hæve aftalen, må han forvente at få brug for professionel hjælp, fx fra et ankenavn eller en advokat.

Erstatning

Hvis forbrugeren kan dokumentere, at han har lidt et tab som følge af, at firmaet ikke har udført fagmæssigt korrekt arbejde, vil han i nogle tilfælde kunne kræve erstatning. Forbrugeren har dog pligt til at begrænse tabet. Hvis ibrugtagning fx forværrer problemet, må han muligvis undlade at tage arbejdet i brug.

Hvis firmaet ikke afhjælper

Hvis firmaet ikke får gang i afhjælperingsarbejdet, eller sagen på anden måde går i stå, kan man sende et såkaldt påkrav. Se side 34

Tilbageholdelse af betaling

Forbrugeren kan tilbageholde en del af betalingen, hvis arbejdet ikke er fuldført, eller det er mangelfuldt.

Forbrugeren kan kun tilbageholde et beløb, der svarer til, hvad det vil koste at få arbejdet gjort færdigt og få afhjulpet mangler.

Hvis forbrugeren uretmæssigt tilbageholder betaling eller tilbageholder et for stort beløb, kan firmaet kræve renter efter rentelovens regler. Hvis det er et stort beløb, og der går lang tid, før sagen er afklaret, kan der løbe en del renter på.

Hvis forbrugeren har penge til gode hos håndværkeren, kan han opkræve renter efter samme regler.

Klagemuligheder

Når der opstår problemer og forbrugeren og den erhvervsdrivende ikke kan blive enige, er der forskellige muligheder for at klage.

Forbrugerklagenævnet

Behandler klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, hvor vederlaget er mindst 800 kr. og højst 100.000 kr. Der betales et klagegebyr på 150 kr. Klager over tilbehør til og arbejds- og tjenesteydelser vedrørende fast ejendom kan nævnet dog ikke behandle.

Amagerfælledvej 56
2300 København S
Tlf. 32 66 90 00
Hotline 70 13 13 30
Man-fre kl. 9-12 + tors kl. 15-19
Klag online www.forbrug.dk/klage

Godkendte ankenævn

Forbrugerorganisationerne har i samarbejde med forskellige brancher oprettet nogle private ankenævn, der er godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender.

For at et ankenævn kan godkendes, kræves det, at ankenævnets vedtægter indeholder bestemmelser om nævnets sammensætning og en sagsbehandling, der er betryggende for parterne

Byggeriets Ankenævn

Kejsergade 2
Postboks 102
1004 København K
Tlf. 72 16 02 00
Man-fre kl. 10-12
Web: www.byggerietsankenaevn.dk
E-mail: info@byggerietsankenaevn.dk

Forbrugere kan klage til Byggeriets Ankenævn over nybygnings-, ombygnings-, tilbygnings-, og reparationsarbejder vedrørende maler-, murer-, tømrer-, snedker-, køkken-, stenhugger-, tække-, kloak-, brolægger-, gulv-, anlægsgartner- og jordarbejde (dog ikke arbejder med forurenede jord) samt klager over leverancer af vinduer, yderdøre og køkkenelementer.

Byggeriets Ankenævn kan ikke behandle klager over nybyggerier, hvis den samlede entreprisesum for hele byggeriet overstiger 1 mio. kr. inkl. moms. Denne øvre grænse gælder dog ikke for ombygnings-, tilbygnings- og reparationsarbejde. Ankenævnet opkræver et gebyr på 300 kr. Gebyret tilbagebetales, hvis klageren får medhold i klagen eller hvis klagen afvises som uegnet til behandling. Klagen skal indgives på et klageskema, der kan rekvireres i ankenævnet.

Bag ankenævnet står Dansk Byggeri, Forbrugerrådet og Parcelhusejernes Landsforening.

Håndværkets Ankenævn

Islands Brygge 26
2300 København S
Tlf.: 70 20 25 67
Man-fre kl. 13-15
Web:
www.haandvaerketsankenaevn.dk
E-mail:
info@haandvaerketsankenaevn.dk

Forbrugere kan klage til Håndværkets Ankenævn over nybygnings-, ombygnings-, tilbygnings-, og reparationsarbejder vedrørende vvs-, bygnings-, smede-, maler-, murer-, tømrer-, snedker-, kloak-, belægnings- og anlægsgartnerarbejde samt klager over leverancer af vinduer, yderdøre og termoruder.

Håndværkets Ankenævn kan ikke behandle klager over arbejder, hvor den samlede entreprisesum er på under 3.000 kr. inklusive moms eller nybyggerier, hvis den samlede entreprisesum for hele byggeriet overstiger 1 mio. kr. inkl. moms. Nævnet behandler dog klager over nybyggerier, hvor den samlede entreprisesum overstiger 1 mio. kr. inkl. moms, hvis den erhvervsdrivende er medlem af en de organisationer, der står bag nævnet.

Ankenævnet opkræver et gebyr på 300 kr. Gebyret tilbagebetales, hvis klageren får medhold i klagen eller hvis klagen afvises som uegnet til behandling. Klagen skal indgives på et klageskema, der kan rekvireres i ankenævnet. Bag ankenævnet står Håndværksrådet, Forbrugerrådet og Parcelhusejernes Landsforening.

Forbruger Europa

Forbruger Europa kan hjælpe dig med din klage, hvis du på rejser, via internettet, via postordre eller homeparty har købt varer og tjenesteydelser i et andet EU-land. Det gælder også klager over køb af varer og tjenesteydelser fra Norge og Island.

Du kan også få gode råd og information om dine rettigheder og pligter, inden du handler over grænserne inden for EU.

Amagerfælledvej 56
2300 København S
Tlf.: 32 66 90 00
Man-fre kl. 9-12
Web: www.forbrugereuropa.dk
E-mail: info@forbrugereuropa.dk

Andre muligheder

Mange brancher har oprettet garantiordninger og forskellige klagemuligheder, der dog som regel kun omfatter deres egne medlemmer og ikke er godkendt af Familie- og forbrugerministeren. For at et ankenævn kan blive godkendt, kræves det, at ankenævnets vedtægter indeholder bestemmelser om nævnets sammensætning og sagsbehandling, der skal være betryggende for begge parter.

Ankenævnet for Elinstallationer og Dansk WS Garanti er eksempler på sådanne ordninger, og de er på nuværende tidspunkt ikke godkendt af Familie- og Forbrugerministeren. Det forventes dog, at de vil blive godkendt, som et samlet nævn, i løbet af efteråret 2005 under navnet Ankenævnet for Tekniske installationer.

Ankenævnet for Elinstallationer

Viengevej 100
8240 Risskov
Tlf.: 87 41 77 90
Man-fre kl. 10-12
Web: www.elfo.dk
E-mail: info@evd.dk

Ankenævnet behandler kun klager over arbejde udført af medlemmer af Elinstallatørernes Landsforening, ELFO. Undtaget herfra er medlemmer på Færøerne og Grønland.

Kun private forbrugere har adgang til at klage, og kun over arbejder og leverancer, der er bestilt og udført til ikke erhvervs-mæssige formål. På hjemmesiden under 'Forbruger-information' er der nærmere oplysninger om ankenævnet.

Dansk WS Garanti

Viengevej 100
8240 Risskov
Tlf.: 87 41 77 95
Man-fre kl. 10-12
Web: www.elfo.dk

Ankenævnet behandler klager over arbejde udført af medlemmer af Dansk WS under brancheorganisation Tekniq. Også når disse er underentreprenører til en hovedentreprenør, der ikke er medlem af Dansk WS. På hjemmesiden er der nærmere oplysninger om ankenævnet, ligesom man kan se, om en WS-installatør er medlem af garantiordningen.

Advokathjælp

Hvis man har behov for advokathjælp, kan man i første omgang opsøge den gratis advokatrådgivning. Den gratis advokatrådgivning findes ca. 100 steder i landet. Rådgivningen er ikke indtægtsbestemt og er i princippet anonym. Den er baseret på personligt fremmøde, hvor man kan få råd og vejledning af en advokat. Hvis man får behov for yderligere hjælp, der skal betales, kan man søge retshjælp gennem sine forsikringer eller offentlig retshjælp, hvis man ligger under en vis indtægtsgrænse, der reguleres årligt.

Se liste over advokatvagter på www.advokatsamfundet.dk

Syn og skøn – stedeforretning

Når der opstår en strid, vil det ofte være nødvendigt at få en uvildig part ind i sagen, så det kan afgøres, hvad der er af mangler, forsinkelser og lignende.

Man behøver ikke at være ude i en retssag for at afholde en skønsforretning.

Hvis der opstår en tvist – og parterne i øvrigt kan blive enige – kan de bede Voldgiftsnævnet for bygge- og anlægsvirksomhed om at udmelde en skønsmand. Der findes en række regler for skønsmandens upartiskhed og selve skønsforretningen. De kan læses på Voldgiftsnævnets hjemmeside.

Forbrugere kan også henvende sig til Dansk Byggeri (info@danskbyggeri.dk) eller Byggeriets Ankenævn (info@byggerietsankenavn.dk), hvis de vil have stillet en skønsmand i forslag.