

## Protokoll i sak 1433/2023

for

### Boligtvistnemnda

Dato: 23. november 2023

**Saken gjelder:** Tvist om levering av vegg m/skyvedør og fliser på WC.  
-----

#### 1. Sakens faktiske sider

Partene inngår den 13. april 2022 «Kjøpekontrakt vedrørende kjøp av eierseksjon under oppføring». Forbrukeren kjøper da leilighet nr. 204 i en blokk med garasjeanlegg under baken. Det medfølger bruksrett til to biloppstillingsplasser i garasjeanlegget og forbrukeren har ideell bruksrett til sameiets fellesareal. Prosjektet består av 68 leiligheter.

Vederlaget er i kontraktens pkt. 4.1 avtalt til kr 9 690 000 inkludert merverdiavgift.

Vedlegg til kontrakten er bla. leveransebeskrivelse, salgsprospekt og kontraktstegninger.

Leiligheten er ikke overtatt, men skal overtas i løpet av 2024.

Forbrukeren anfører at kontraktstegningene viser at det på hovedsoverrommet på plan 3 skal være en dobbel skyvedør som deler rommet i to. Arealet innenfor dobbeltsengen er beskrevet som «mulighet for arbeidsplass».

Forbrukerne påpeker at de den 23. januar 2023 var i møte med entreprenøren vedrørende oppstart av tilvalgsprosessen og stilte spørsmål til bredden på skyvedørene i soverommet. Entreprenøren svarte i en e-post den 26. januar 2023 at skyvedørsveggen ikke var inkludert i leveransen, men at dette er et tilvalg og at veggen var markert med stiplet linje for å illustrere dette. Prisen er oppgitt til kr 27 300 inkludert merverdiavgift.

Forbrukeren aksepterte ikke dette. De anfører at vegg og skyvedør ikke er vist med stiplet linje og krever at skyvedørsveggen inkluderes i leveransen uten ekstra kostnad.

Forbrukerne viser bla. til at andre enheter i samme boligprosjekt har tydelig stiplede linjer som viser garderobeskap og at ordbruken i salgsprospekt peker klart i retning av at vegg og skyvedør i soverommet ikke er tillegg, men inngår i leveransen.

På installasjonstegningen datert 13. januar 2023 som forbrukeren fikk av elektrikerens i forbindelse med tilvalgsprosessen, fremkommer det tydelig at vegg og skyvedør er tegnet med hel strek og derfor inngår i leveransen. Forbrukerne fremhever at vegg og skyvedør er markert med stiplet linje på reviderte tegninger.

Som et annet tvistepunkt påpeker forbrukerne at det ikke er levert fliser på vegger i WC som ligger ved siden av entreen på plan 2. De fremhever at det i leveransebeskrivelsen under overskriften «Standard innvendig behandling» står:

*«På badegulv leveres LB Ekstra Light Gray fra Bergersen Flis 30x30 cm. I nedsenket dusjsone på bad leveres tilsvarende flis i mosaikk, format ca. SxS cm. Dusjnisje og dusjområde senkes ca. en flistykkelse*

*i forhold til det øvrige gulvet for bedre vannhåndtering. Alternativt til farge Light Gray kan farge Gray, Black, Brown-Gray eller Elfenben velges kostnadsfritt. Flisprogram mene tilrettelagt fra selger er utstilt i visningslokalet på tomten. Selger forbeholder seg retten til å velge flistype av tilsvarende kvalitet fra annen anerkjent leverandør.»*

Forbrukerne har tolket dette som at alle rom merket Bad/WC leveres med 30x30 cm fliser på gulv.

Etter forbrukernes oppfatning kan opplysninger i salgsoppgaven under overskriftene «Vegger» og «Bad/WC» forstås slik at samtlige Bad/WC leveres med fliser både på gulv og på vegg. Dette er i tråd med entreprenørens oppfatning og han har derfor endret den aktuelle teksten i tilvalgsportalen slik han informerer forbrukerne om i en e-post den 14. februar 2023. Her står det «Det har blitt oppdaget en feil i oppsett wc/bad 1. etg. iht. leveransebeskrivelse fra entreprenøren leveres det ikke flis på vegg i wc, kun på bad. Dette er nå endret i portalen og det vil være mulig å velge veggfarge til wc.»

Etter forbrukernes oppfatning er angivelsene av «WC» og «Bad» i leveransebeskrivelsen synonymt. Det må derfor oppfattes som om disse rommene skal ha samme overflatebehandling og forbrukerne vil ikke betale tillegg på kr 19 278 inkl. merverdiavgift for fliser på vegger i WC.

Entreprenøren avviser begge forbrukernes krav på til sammen kr (27 300 + 19 278) = kr 46 578 inkludert merverdiavgift.

Da partene ikke kommer til enighet, fremmer forbrukerne sak for Boligtvistnemnda den 20. mars 2023 med krav om prisavslag på kr 46 578 inkludert merverdiavgift.

Entreprenøren inngir tilsvaret den 16. mai 2023. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukerne inngir tilsvaret den 19. juni 2023. Deres anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

## **2. Sakens rettslige sider**

### *2.1 Innledning*

Bustadoppføringslova gjelder for kontrakten som partene inngår den 13. april 2022.

Forbrukeren kjøper da leilighet nr. 204 og bruksrett til to biloppstillingsplasser i underliggende garasjeanlegget i en blokk med 68 leiligheter. Vedlegg til kontrakten er bla. leveransebeskrivelse, salgsprospekt og kontraktstegninger.

Leiligheten er ikke overtatt, men skal overtas i løpet av 2024.

Twisten dreier seg om en vegg med dobbel skyvedør som deler det største soverommet på plan 3 i to, og fliser på veggene i WC på plan 2 er med i leveransen.

Entreprenøren krever kr (27 300 + 19 278) = kr 46 578 inkludert merverdiavgift for disse arbeidene, men forbrukeren avviser kravet da dette inngår i kontrakten.

Da partene ikke kommer til enighet, fremmer forbrukerne sak for Boligtvistnemnda den 20. mars 2023.

## 2.2 Vegg og skyvedør i soverom på plan 3.

### 2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukerne krever at entreprenøren leverer delevegg og dobbel skyvedør slik at det største soverommet på plan 3 deles i to rom som vist på kontraktstegningen

Entreprenøren avviser kravet fordi denne veggen og skyvedøra er vist med stiplet linje på kontraktstegningen og inngår derfor ikke i leveransen. Tillegget for denne leveransen er kr 27 3000 inkludert merverdiavgift.

Partenes anførsler gjentas og krav fastholdes i senere tilsvaer.

### 2.2.2 Nemndas synspunkter

Forbrukerne krever at entreprenøren kostnadsfritt leverer delevegg og dobbel skyvedør på det største soverommet på plan 3. Hun bygger sitt krav på at plantegningen av leiligheten i "boligvelgeren" på prosjektets hjemmeside <https://api.eve-digital.com/images/348/204.pdf?1638554541> viser at veggen mellom soverommet og mulig arbeidsplass er stiplet, mens den samme veggen på kontraktstegningen og i prospektet ikke er stiplet. Da det er kontraktstegningen som må legges til grunn, inngår deleveggen i entreprenørens leveranse.

Entreprenøren avviser kravet fordi denne veggen og skyvedøra også er vist med stiplet linje på kontraktstegningen og inngår derfor ikke i leveransen.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, entreprenørepresentantene Kristensen og Ohma samt nemndas formann Simonsen, har kommet til at forbrukerne ikke får medhold og vil bemerke følgende:

Hvorvidt entreprenørens manglende levering av delevegg og dobbel skyvedør på det største soverommet på plan 3 utgjør en mangel, må avgjøres etter buofl § 25 første ledd som fastslår at «*Det ligg føre mangel dersom resultatet ikkje er i samsvar med dei krav som følgjer av avtalen ...*».

Når man skal avgjøre om forbrukeren har fått en ytelse som avviker avtalen, må det først og fremst foretas en tolkning av denne avtalen med bilag. Andre forhold kan også komme inn, så som utsagn og dokumenter fra entreprenøren i forbindelse med avtaleinngåelsen. Det overordnede skjønnsstemaet er hva forbrukeren hadde en berettiget forventning om å få på bakgrunn av de nevnte momentene.

Det er på det rene at kontraktstegningene angir en skyvevegg. Videre står det på side 35 i prospektet at forbrukeren "*På soverommet [kan du] lette kan sette opp en vegg og lage et walk-in – closet*". Spørsmålet er imidlertid om det fremkommer tilstrekkelig klart at dette ikke er en del av leveransen eller om det er ett tilvalg som forbrukeren må betale for. Entreprenøren har gitt uttrykk for at veggen er stiplet og derfor ikke inngår i leveransen. Nemnda har vært i tvil om bruk av stiplet linje er tilstrekkelig for å kunne skille på om skyveveggen inngår i leveransen eller ikke. I bransjen har dette vært en normal måte å uttrykke dette på, men det er usikkert om en forbruker kan forstå dette. Ved å sammenligne kontraktstegningen av plan 2 og plan 3, kommer nemnda allikevel til at forbrukerne burde ha forstått denne forskjellen. De får derfor ikke medhold.

Nemnda vil avslutningsvis bemerke at entreprenøren burde ha angitt med skrift på tegningen at skyveveggen ikke en del av leveransen og på den måten sikret seg at informasjonen var tydelig nok.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene Bernhardsen og Sørli, har kommet til at delevegg og dobbel skyvedør på det største soverommet på plan 3 inngår i kontraktleveransen, og vil bemerke følgende:

Ved tvil om tolkning av hva som er avtalt, er det etablert en tolkningsregel i avtaleretten som sier at uklarheten i avtalen må gå ut over den som har utarbeidet avtalen. Videre har vi i avtaleloven § 37 første ledd nr. 3 en lovfestet klarhetsregel i forbrukerforhold, som sier at «for vilkår som ikke er individuelt forhandlet, og som inngår i en avtale mellom en forbruker og en næringsdrivende», skal vilkår «tolkes til fordel for forbrukeren ... ved tvil om tolkingen av et avtalevilkår». Tvisten knytter seg til en standardkontrakt mellom en entreprenør og forbrukere. Tolkningstvilen har ikke oppstått i forbindelse med individuelt forhandlede løsninger, typisk tilvalgsprosessen. Den særlige klarhetsregelen i avtl. § 37 første ledd nr. 3 er derfor relevant i vår sak.

I prospektet er det for rekkehustype C presisert følgende hva gjelder hovedsoverommet: «På soverommet kan du enkelt sette opp en vegg og lage et walk-in-closet.» Kontraktstegningene angir en skyvevegg på soverommet, og i det avgrensede området innenfor skyveveggen er det inntatt følgende beskrivelse: «Mulighet for arbeidsplass».

Entreprenøren har vist til at veggen er stiplet og at forbrukerne av den grunn måtte forstå at veggen ikke inngikk i leveransen. Til sammenligning har entreprenøren også vist til en skyvedør på plan 2 i leiligheten som inngår i leveransen, som er angitt med tykk svart strek og dørblad.

Forbrukeravtaledirektivet artikkel 5 slår fast at standardavtaler mellom forbrukere og næringsdrivende skal være formulert på en «klar og forståelig måte». Videre er det etter EU-domstolens praksis avgjørende hva som kan forventes av en «almindelig opplyst, rimelig oppmerksom og velunderrettet gennemsnitsforbruker», jf. sak C-142/13 Matei avsnitt 75.

En gjennomsnittsforkbruker kommer sjelden i befatning med slike kontraktstegninger som er fremlagt i vår sak. Det fulgte heller ikke med noen tydelig veiledning for hvordan tegningene skal leses. Etter mindretallets syn er det forståelig at forbrukerne tolket den inntegnede deleveggen og skyvedøren som en del av leveransen. Informasjonen i det alminnelige prospektet for hele byggeprosjektet om at man «enkelt kan sette opp en vegg og lage et walk-in-closet» på soverommet, står ikke i motstrid med kontraktstegningen. At det er en viss forskjell mellom hvordan skyvedør på plan 2 og plan 3 er tegnet, kan heller ikke medføre at en forbruker måtte forstå at deleveggen og skyvedøren på soverommet ikke var en del av leveransen.

Det faktum at entreprenøren har valgt å tegne inn en delevegg med skyvedør på en kontraktstegning, som de mener er et tilvalg, skjerper etter mindretallets syn kravet til tydelighet. Hva stiplingen på tegningen skal bety, er uklart for en som ikke har for vane å lese slike tegninger. Det er naturlig å tenke at en delevegg med skyvedør vil være angitt på en annen måte enn faste vegger. Ut over denne refleksjonen, er det ikke å forvente at forbrukeren skulle hatt en klar oppfatning av at stiplingen innebærer at deleveggen med skyvedør ikke inngår i leveransen. Som flertallet har påpekt, ville det vært enkelt for entreprenøren å angi

tydelig på tegningen at deleveggen med skyvedør ikke inngår i leveransen. Det ville enkelt forhindre uklarehet om hva som inngår i leveransen.

Til støtte for at forbrukerens tolkning av tegningen var rimelig, er det relevant å vise til at elektrofirmaet som skulle levere det elektriske til leiligheten, også må ha forstått det slik at deleveggen med skyvedør var en del av leveransen, jf. de opprinnelige elektrotegningene de leverte til forbrukerne, hvor det var tegnet inn en skyvedørsvegg. At ansatte i et elektrofirma har lagt en slik tolking til grunn, som har vesentlig mer erfaring med å tolke slike tegninger, trekker klart i retning av at forbrukernes tolking var rimelig.

Mindretallet har etter dette kommet til at det er tvil om leveransen inkluderer delevegg og skyvedør på det største soverommet på plan 3. Forbrukerne må derfor gis medhold i at dette inngår i leveransen, jf. avtl. § 37 første ledd nr. 3.

Konklusjon: Forbrukerne får ikke medhold. Delevegg og dobbel skyvedør på det største soverommet på plan 3 inngår ikke i kontraktsleveransen.

### 2.3 Fliser på vegger i WC

#### 2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukerne krever at entreprenøren leverer veggfliser i WC på plan 2 i trå med leveransebeskrivelsen.

Entreprenøren avviser kravet da veggfliser på WC ikke inngår i leveransen. Arbeidet kan utføres derimot for kr 19 278.

Partenes anførsler gjentas og krav fastholdes i senere tilsvaer.

#### 2.3.2 Nemndas synspunkter

Forbrukerne krever at entreprenøren kostnadsfritt leverer veggfliser i WC på plan 2 som de anfører er i trå med leveransebeskrivelsen. Entreprenøren avviser kravet.

Hvorvidt entreprenørens manglende levering av fliser på veggene i WC på plan 2 utgjør en mangel, må avgjøres etter buofl § 25 første ledd som fastslår at «*Det ligg føre mangel dersom resultatet ikkje er i samsvar med dei krav som følgjer av avtalen ...*».

Når man skal avgjøre om forbrukeren har fått en ytelse som avviker avtalen, må det først og fremst foretas en tolkning av denne avtalen med bilag. Andre forhold kan også komme inn, så som utsagn og dokumenter fra entreprenøren i forbindelse med avtaleinngåelsen. Det overordnede skjønnsstemaet er hva forbrukeren hadde en berettiget forventning om å få på bakgrunn av de nevnte momentene.

Nemnda viser til leveransebeskrivelsen hvor det under overskriften «*Vegger*» fremkommer at «*Innvendige vegger av gips sparkles og males i lyse farger. [.....] På bad leveres flis LB Ekstra Light Grey 30x60 cm [.....]*». Riktignok kan kapittelinnstillingen/disposisjonen i leveransebeskrivelsen skape en liten usikkerhet når det gjelder behandling av innvendige overflater. Etter nemndas syn er imidlertid ikke dette nok til at forbrukerne kan utlede av teksten at begrepene «*Bad*» og «*WC*» er synonyme og at de derfor hadde en forventning om at det skulle leveres veggfliser på WC.

Nemnda vil også fremheve at selv om det i tilvalgsportalen i en kort periode, kunne se ut som om forbrukerne kunne velge alternative veggfliser på WC, ble dette raskt endret etter at feilen ble oppdaget. Tilvalgsportalen er ikke et kontraktsdokument og forbrukernes anførselen kan ikke tillegges avgjørende betydning.

Konklusjon: Forbrukerne får ikke medhold da veggfliser på WC ikke inngår i kontraktsleveransen.

**3. Nemnda har kommet frem til følgende konklusjoner:**

- Nemndas flertatt har kommet frem til at forbrukerne ikke får medhold i at delevegg og dobbel skyvedør på det største soverommet på plan 3 inngår i kontraktsleveransen.
- Nemnda har enstemmig kommet frem til at forbrukerne ikke får medhold i at veggfliser på WC inngår i kontraktsleveransen.