

Protokoll i sak 1189/2019

for

Boligtvistnemnda

Dato: 19. november 2020

Saken gjelder: Mangler ved innvendig trapp.

1. Sakens faktiske sider

Entreprenøren aksepterte den 3. januar 2019 forbrukernes bud og partene undertegnet den 21. januar 2019 «Kjøpekontrakt – bolig under oppføring». Kontrakten og gjelder kjøp av en enebolig som er en av fire seksjoner på den aktuelle tomten. Det følger en carport og en biloppstillingsplass med til boligen i tillegg til en andel av fellesareal.

Vedlegg til kontrakten er en leveransebeskrivelse, salgsoppgave, tegninger og prospekt.

Før kontrakten ble inngått gjennomgikk forbrukerne prospektet nøye og hadde dialog med eiendomsmegleren. Forbrukerne oppfattet bla. at det i prospektet sto at innvendig trapp ville bli levert i eik.

Den 13. januar 2019 sendte forbrukerne en e-post til entreprenøren med spørsmål om bla. tilvalgsmulighetene på trapp fordi de ønsket glassrekkverk i trappa. Entreprenøren svarte dagen etter at forbrukerne ville finne en beskrivelse av trappa type «Tind», på trappeleverandørens hjemmeside. Der fremgår det at trappa leveres med eik i trinn tilpasset parkettfargen – utvendige vanger, rekkverk og håndløper i farge bomull. Basert på entreprenørens svar dagen etter, oppfattet ikke forbrukerne at trappens vanger og rekkverk skulle leveres i furu.

Den 18. januar 2019 var forbrukerne på et møte hos entreprenøren hvor den innvendige trappa var utstilt. Utstillingsmodellen var imidlertid utformet for å vise mange ulike alternative trappeløsninger og ga ikke noen eksakt informasjon om standardtrappa. Bilde er vedlagt som dokumentasjon.

Da forbrukerne ønsket en oppgradert/modernisert trapp, kontaktet de trappeleverandøren og fikk den 12. februar 2019 tilbud på to ulike alternativer. Forbrukeren syntes at tilleggsprisene på henholdsvis kr 111 805 og kr 188 235, var uforholdsmessig høye da de hadde oppfattet at de kun skulle betale ekstra for glass i rekkverk og tette opptrinn. Etter å ha snakket med trappeleverandøren forsto de at tilleggskostnaden primært besto i å oppgradere trappa fra furu til eik.

Dagen etter skriver forbrukerne i en e-post til entreprenøren at de uti fra tidligere kommunikasjon og opplysninger gitt i salgsoppgaven har oppfattet at hele trappa skal leveres i eik. Forbrukeren viser til kontrakten med bilag hvor det står:

«Innvendige trapper leveres fra Nor Trapp type Tind, med eik trinn/utvendige vanger og rekkverk»

I de etterfølgende dagene utveksler partene flere e-poster på grunn av uenigheten som har oppstått vedr. innvendig trapp, uten å komme til enighet.

I håp om å få entreprenøren til å levere trappen i henhold til leveransebeskrivelsen, sendte forbrukerne et søksmålsvarsel til entreprenøren den 6. mars 2019. Entreprenøren bestred imidlertid kravet den 13. mars 2019.

I forbindelse med overtagelsesforretningen den 6. oktober 2019 gjentok forbrukerne reklamasjonen som derfor er inntatt i protokollen hvor det står at *«det er fortsatt uenighet om trappeleveransen»*.

Siden partene ikke kommer til enighet, fremmer forbrukerne saken for Boligtvistnemnda den 13. desember 2019. De krever en ny trapp i heltre eik, subsidiært et prisavslag på kr 123 000. I begge tilfeller krever de kr 7 500 i prisavslag for kostnader brukt til stålspiler på mangelfullt levert trapp.

Entreprenøren inngir tilsvaret den 17. januar 2019. Hans anførsler er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren inngir tilsvaret den 7. februar 2020. Hans anførsler er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren inngir et siste tilsvaret den 26. februar 2020. Hans anførsler er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren inngir et siste tilsvaret den 3. mars 2020. Hans anførsler er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

2. Sakens rettslige sider

2.1 Innledning

Bustadoppføringslova (buofl) forutsettes å gjelde for avtalen som partene inngår den 3. januar 2019. Kontrakten omfatter kjøp av en enebolig som er en av fire eneboliger på tomten. Det følger også en carport og en biloppstillingsplass med til boligen i tillegg til en andel av fellesareal. Vedlegg til kontrakten er leveransebeskrivelse, salgsoppgave, tegninger og prospekt. Ut ifra disse dokumentene oppfattet forbrukerne at innvendig trapp ville bli levert i eik. Da forbrukerne ønsket en oppgradert/modernisert trapp fikk de i februar 2019 tilbud på to ulike alternativer. Forbrukeren syntes at tilleggsprisene på henholdsvis kr 111 805 og kr 188 235 var uforholdsmessig høye da de hadde en forventning om at tillegget kun omfattet glass i rekkverk og tette opptrinn. Etter å ha snakket med trappeleverandøren forsto de at tilleggskostnaden primært besto i å oppgradere trappa fra furu til eik. Etter å ha fått denne informasjonen påpeker forbrukerne i en e-post til entreprenøren at de uti fra tidligere kommunikasjon og opplysninger gitt i salgsoppgaven har oppfattet at hele trappa skal leveres i eik. Forbrukerne viser til kontrakten med bilag hvor det står:

«Innvendige trapper leveres fra Nor Trapp type Tind, med eik trinn/utvendige vanger og rekkverk»

I de etterfølgende dagene utveksler partene flere e-poster vedr. uenigheten som har oppstått når det gjelder innvendig trapp uten å komme til enighet.

I forbindelse med overtagelsesforretningen den 6. oktober 2019 gjentok forbrukerne reklamasjonen.

Partene kommer heller ikke etter dette til enighet og forbrukerne fremmer saken for Boligtvistnemnda den 13. desember 2019. De krever at entreprenøren leverer en ny trapp i heltre eik, subsidiært et prisavslag på kr 123 000 som tilsvarer prisforskjellen mellom den trappa som er levert og en trapp i eik. I begge tilfeller krever de kr 7 500 i prisavslag for kostnader brukt til stålpiler på mangelfullt levert trapp

2.2 Partenes anførsler

Forbrukeren viser til kommunikasjon med entreprenøren og til kontrakten med bilag som er styrende for deres forventning og entreprenørens plikt til å levere. I salgsoppgaven fremkommer det at «*Innvendige trapper leveres fra Nor Trapp type Tind, med eik trinn/utvendige vanger og rekkverk. Trappen leveres med barnesikring i trinnene. Farge 0505-Y*». Etter forbrukernes oppfatning må denne teksten forstås slik at ordet «eik» knytter seg til både trinn, utvendige vanger og rekkverk. Det avgjørende for hvordan prosjektbeskrivelsen skal forstås er hva forbrukeren med rimelighet kunne legge i ovennevnte utsagn slik det fremstod etter sitt innhold og situasjonen i sin helhet. Ordlyden i prosjektbeskrivelsen må tolkes i samsvar med hva en alminnelig forbruker kan forvente ved å lese beskrivelsen av trappen. Dette følger av alminnelige avtalerettslige prinsipper. Samtidig må det tas hensyn til at informasjonen er gitt i forbindelse med salg av bolig fra en profesjonell part til en forbruker. Ett av hovedhensynene i Bustadoppføringslova er å styrke forbrukeres stilling i møte med næringsdrivende, og det stilles strenge krav til den profesjonelle part når det kommer til hvilke opplysninger som gis og hvordan disse gis, jf. blant andre Ot.prp.nr.21 (1 996-1997), s. 6 og HR-2018-392-A.

Det er ingen holdepunkter i ordlyden, eller i prosjektbeskrivelsen for øvrig, for at deler av trappen skal leveres i furu. En naturlig språklig forståelse av ordlyden i prosjektbeskrivelsen tilsier at alle deler av trappen skal leveres i eik. Etter forbrukernes oppfatning må dette forstås slik at ordet «eik» knytter seg til både trinn, utvendige vanger og rekkverk. Skråstrek brukes som alternativ til «og». Språklig kunne det derfor like gjerne stått at «*innvendige trapper leveres fra Nor-Trapp type Tind, med eik trinn og utvendige vanger og rekkverk*». Hvis eik utelukkende skulle knyttet seg til trinn, skulle det stått «*eikettrinn*». Forbrukerne påpeker også at entreprenøren har erkjent at ordlyden er uklar når han selv skriver at «*setningen er dårlig og uklar.....*».

Videre må avsnittet forstås ut fra den konteksten det inngår i. Det står tydelig i prospektet at huset leveres med «*høy standard*» og «*delikate materialvalg*».

Illustrasjonsbildene i prospektet viser en hvitmalt trapp med eikettrinn og eik rekkverk.

Forbrukeren påpeker videre at det følger av Nor-Trapp sine hjemmesider at trappen «*Tind*» leveres i flere ulike typer av tresorter basert på kjøpers valg. Eik og furu er noen av disse tresortene. Vi kan ikke se hvordan vi skulle ha forstått at furu var standardleveransen på store deler av trappen, når furu ikke er ikke nevnt ett eneste sted i beskrivelsen. Eik er derimot den eneste tresorten som er nevnt og derfor anfører forbrukerne at det var helt naturlig for dem at trappen skulle leveres i eik. Når det gjelder andre deler av leveransen har entreprenøren derimot vært svært spesifikk på hvilke materialer som leveres.

Forbrukerne krever derfor at entreprenøren leverer en ny trapp i heltre eik, subsidiært et prisavslag på kr 123 000. I begge tilfeller krever de kr 7 500 i prisavslag for kostnader brukt til stålpiler på mangelfullt levert trapp.

I tilsvaret den 7. februar 2020 gjentar forbrukerne sine anførsler og fastholder kravet om ny trapp alternativt prisavslag. Forbrukerne er heller ikke enige i entreprenørens anførsel i tilsvaret om at det ikke er grunnlag for å gjøre gjeldende direktekrav mot ham. Når leveransen ikke er i henhold til kontrakten med bilag, må forbrukerne kunne gjøre gjeldende et krav mot entreprenøren. En eventuell avtale mellom entreprenøren og hans oppdragsgiver som innskrenker denne adgangen må etter forbrukernes syn, rammes av buofl § 37 andre ledd.

I et siste tilsvaret den 3. mars 2020 gjentar forbrukerne nok en gang sine anførsler og fastholder kravet om ny trapp alternativt prisavslag. Videre fremhever de at det i trappetilbudet som ble sendt til entreprenøren tydelig fremkommer at de resterende delene av trappen leveres i furu. Tilbudet har ordlyden: «*Svingtrapp i furu*». Når entreprenøren senere benyttet dette tilbudet som en del av spesifikasjonen/forutsetningene i sitt tilbud til sin oppdragsgiver har han tatt bort ordet «*furu*» og isteden valgt å trekke frem «*eik*» som trappens materiale. Det er klart misvisende, og entreprenøren må bære risikoen for denne misforståelsen. Noen detaljert gjennomgang av trappeleveransen har ikke entreprenøren tatt initiativet til. Forbrukerne viser også til at tilvalgsskjemaet er signert med forbehold fordi de venter på en avklaring vedr. trappeleveransen.

Entreprenøren avviser i februar 2019 og ved flere senere anledninger, forbrukernes krav da det i leveransebeskrivelsen står at kun trappetrinnene leveres i eik. Trappen som leveres er også vist som type «Tind» på trappeleverandørens hjemmeside, med eik i trinn tilpasset parkettfargen. Illustrasjonstegningene i prospektet viser også at trappen leveres med med eiketrinn og eik håndløper (rekkverk).

I tilsvaret den 17. januar 2019 gjentar entreprenøren sine anførsler og fastholder at kravet skal avvises. Han påpeker også at klagen er rettet både mot entreprenøren og mot hans oppdragsgiver som for øvrig ikke er medlem i boligprodusentenes forening. Kravet i klagen skal derfor kun behandles for entreprenøren sin del. Dette kravet må bygge på buofl § 37 første ledd. Da forbrukeren ikke har noen avtale med entreprenøren med unntak for eventuelle tilvalg, er ikke disse vilkårene oppfylt. Trappeleveransen er ikke tilvalg fordi forbrukerne valgte en standard trapp i henhold til kontrakten med bilag og bestillingen fra entreprenørens oppdragsgiver som er selger av boligen. Stålpiler i trappa er imidlertid en tilleggsbestilling. Trappeleveransen utgjør ingen mangel i rettsforholdet mellom entreprenøren og hans oppdragsgiver og forbrukeren har dermed ikke noe krav mot entreprenøren. Forbrukerne får følgelig ikke noen bedre rettslig posisjon ovenfor entreprenøren enn det entreprenørens oppdragsgiver har ovenfor entreprenøren. Derfor er ikke vilkåret om at forbrukeren kan gjøre gjeldende sitt krav «*i same mon*» som entreprenøren til stede. Forbrukernes krav kan ikke føre frem da de krever noe mer enn det som er avtalt mellom entreprenøren og hans oppdragsgiver. Entreprenøren bestrider også forbrukernes språklige forståelse av teksten i kontrakten med bilag.

Entreprenøren fremhever videre at han har oppfylt sin opplysningsplikt når det gjelder trappeleveransen slik at dette ikke har innvirkning på kjøpet.

Forbrukerne har heller ikke tatt forbehold vedr. innvendig trapp i forbindelse med at kontrakten ble undertegnet. Trapp ble først et tema den 14. januar 2019.

I et siste tilsvarende den 26. februar 2020 gjentar entreprenøren nok en gang sine anførsler og fastholder at kravet skal avvises.

2.3 Nemndas synspunkter

2.3.1 Eiketrapp

(1) Det viktigste tvistetemaet gjelder spørsmålet om hvorvidt hele trappen skal leveres i eik. Forbrukerne krever at entreprenøren leverer innvendige trapp med heltre eik i vanger, trinn og håndløpere; noe som etter deres mening følger av leveransebeskrivelsen og informasjon gitt i salgsprospektet. Alternativt krever de prisavslag på kr 123 000 som er prisforskjellen mellom den trappa som er levert og en trapp i eik. Entreprenøren har avvist kravet da trappa etter hans oppfatning, er levert i henhold til kontrakten med bilag.

Tvisten må avgjøres med utgangspunkt i buofl § 25 første ledd som fastslår at det foreligger en mangel dersom «*resultatet ikke er i samsvar med dei krava som følgjer av avtalen*». Hvorvidt så er tilfelle, må baseres på en tolking av avtalen og dens dokumenter.

(2) Det første nemnda har tatt standpunkt til, er hva som utgjør relevant bedømmelsesgrunnlag ved tolking av kontrakten. Spørsmålet er om tilvalgsskjemaet skal tillegges noen betydning i denne sammenhengen.

Det tilvalgsskjemaet som forbrukerne undertegnet den 27. februar 2019, kan klart nok ikke benyttes da forbrukerne tok inn et forbehold på skjemaet, se rød tekst.

Nemnda har vurdert om entreprenørens utkast til dette tilvalgsskjemaet likevel skal tillegges betydning. Utfylt skjema ble oversendt forbrukerne før avtalen ble inngått og kan sies å gi uttrykk for hvorledes entreprenøren tolket avtalen. Ut fra de konkrete omstendighetene i saken finner imidlertid ikke nemnda at dette ville være nærliggende. Forbrukerne fikk en frist til 21. januar 2019 med å ta stilling til tilvalgene. De protesterte den 7. januar på at dette var en for kort frist, og fikk fristen utsatt til 15. februar, se e-post fra entreprenøren 10. januar. Det var da høyst forståelig at forbrukerne ikke gjennomgikk utformingen av tilvalgslisten før etter kontraktsinngåelsen.

Nemnda kan heller ikke se at tidligere utforming av tilvalgsskjemaet kan tillegges vekt, og er også usikre på om disse ble presentert for forbrukerne før de innga sitt tilbud.

Dermed ser nemnda bort fra innholdet i tilvalgsskjemaet når tvisten skal avgjøres.

(3) Etter dette må tvisten baseres på en tolking av leveransebeskrivelsen som er vedlegg til kontrakten, og som i pkt. 10 har følgende tekst:

«Innvendige trapper leveres fra Nor-Trapp type Tind, med eik trinn/utvendige vanger/og rekkverk. Trappen leveres med barnesikring i trinnene. Farge 0502-Y»

Nemnda er enig med forbrukerne i at denne teksten er tvetydig. Ordet «eik» er skilt fra den etterfølgende oppramsingen, hvilket kan indikere at det ikke bare er trinnene som skal leveres med denne tresorten, men samtlige bestanddeler av trappen.

Ved uklarhet om innholdet av leveransebeskrivelsen vil entreprenøren måtte være forberedt på å bære den såkalte tolkingsrisikoen (forfatterregelen), det vil si at beskrivelsen tolkes i samsvar med forbrukerens forståelse. Denne risikoregelen forutsetter imidlertid at det

foreligger en reell uklarhet. Hvorvidt så er tilfelle avgjøres ikke alene ved en filologisk granskning av ordlyden. En rekke andre tolkingsmomenter vil kunne komme inn og fastlegge om det reelt sett er knyttet tvil til innholdet i beskrivelsen.

I foreliggende sak finner nemnda at forbrukernes forståelse av teksten er såpass unaturlig at den til tross for forfatterregelen ikke kan slå igjennom. Å levere hele trappen i eik er en svært fordyrende løsning, av entreprenøren oppgitt til 123 000 kroner. Hvis en forbruker velger denne løsningen, er det primært av estetiske grunner. Det ville være direkte påfallende at en trapp med et slikt materialvalg skulle males. Entreprenørrepresentantene i nemnda kan ikke erindre at de noen gang har mottatt en slik bestilling. Når dette likevel var forbrukernes oppfatning, ville det vært nærliggende at de i en tvilsituasjon hadde sørget for at deres tolkning var forstått av entreprenøren. Når det ikke ble gjort, finner nemnda at de ikke kan få medhold. Det foreligger dermed ikke en mangel ved trappen.

Forbrukerrepresentanten Klefstad slutter seg til denne konklusjonen, men vil for sin del påpeke at hun anser den foreliggende tvisten som et grensetilfelle og at det knytter seg tvil til bedømmelse av saken. Hvis det ikke hadde foreligget slike spesielle tolkingsmomenter som angitt ovenfor, ville forfatterregelen normalt ha vært utslagsgivende.

Mindretallet, forbrukerrepresentant Sørлие, har under noe tvil kommet til at det foreligger en mangel ved trappen, og at forbrukerne bør få medhold i at hele trappen skal leveres i eik. Som flertallet har påpekt, tilsier ordlyden i den første setningen i leveransebeskrivelsen at både trinn, utvendige vanger og rekkverk skal leveres i eik. Når det gjelder forventningen til kvaliteten på materialvalg i prosjektet, er det fremhevet både i annonsen og salgsoppgaven at tomannsboligene leveres «*med høy standard*» og at enhetene «*vil få delikate materialvalg og moderne utførelse*». At enhetene får «*enstavs eikeparkett i alle rom*» som standard leveranse, underbygger dette inntrykket. Mindretallet er derfor av den oppfatning at det ikke var urealistisk å forvente at hele trappen skulle leveres i eik. Utover estetiske grunner til å velge eik, vil mindretallet påpeke at eik er et hardt treslag som er mer motstandsdyktig mot ytre påvirkninger enn furu. Mindretallet er enig i at det er normalt å fremheve utseendet til treverket ved valg av eik. Mindretallet kan likevel ikke se at henvisningen til fargekoden «*0502-Y*» i tredje setning, medfører at forbrukeren måtte forstå at trappen ikke skulle leveres i eik.

Etter dette gis ikke forbrukerne medhold.

2.3.2 Stålspiler

I forbindelse med at forbrukerne den 13. desember 2019 sender klage til Boligtvistnemnda, krever de kr 7 500 i prisavslag for stålspiler i trapperekverket som de urettmessig har betalt ekstra for. Entreprenøren har ikke kommentert kravet etter at det ble fremsatt, men har tidligere framholdt at trapperekverket leveres med trespiler som standard. Tillegg for stålspiler har forbrukerne bestilt da de signerte tilvalgsskjemaet den 27. februar 2019.

Nemnda legger til grunn at salgsoppgaven og prosjekt-/leveransebeskrivelsen som partene refererer til og som er vedlegg til kjøpekontrakten, er den samme som er fremlagt for nemnda. Her står det under pkt. 10 – «*Trapper/Plattinger*»:

«*Ståltrekkverk i RAL 7021 – med stående spiler: Trapper 1. etg. og U-etg.*»

Når forbrukerne signerer tilvalgsskjemaet den 27. januar 2019 hvor tillegget for stålsliper er kr 7 500, tar de forbehold om at «vi fortsatt har en uenighet om trapp og at tilvalgsskjemaet ikke inneholder samtlige opplysninger om tilvalg».

Etter nemndas syn må entreprenøren ta ansvaret for den uklarheten som har oppstått ved at kontrakten med bilag (prosjekt-/leveransebeskrivelsen) og tilvalgsskjemaet har ulike opplysninger om spilene i trapperekverket. Prosjekt-/leveransebeskrivelsen gjelder for øvrig foran tilvalgsskjemaet og forbrukerne får medhold i sitt krav.

3. Konklusjon

- Forbrukerne får ikke medhold i at hele trappa skal leveres i eik.
- Forbrukerne får medhold i kravet om erstatning på kr 7 500.