

## Protokoll i sak 713/2013

for

### Boligtvistnemnda

02.04.14

**Saken gjelder:** Krav om prisavslag for anført manglende lydisolering og manglende informasjon vedrørende varmeanlegg  
-----

#### 1. Sakens faktiske sider

Et pensjonistektepar (heretter benevnt forbrukerne) vil bygge seg en ny og lettstelt enebolig på en tomt som er utskilte fra hagen tilhørende deres eksisterende bolig. Det nye huset vil imidlertid ligge 20 meter nærmere trafikkert vei og jernbane. I klagen for nemnda opplyser de at *det* medførte frykt for at lydisoleringen ikke ville bli god nok, noe som hevdes formidlet til entreprenøren gjennom flere samtaler.

Entreprenøren opplyser i tilsvar fra 26. juni 2013 at prosessen frem mot kontrakt strakte seg over flere år, der han fremla 2-3 alternative hus-tegninger. Siste tilbud før kontrakt er datert 26. mars 2012. Det viser bl.a. til plan-, snitt-, og fasadetegninger datert 1. november 2011, revidert 4. februar 2012. På tegningene er teksten knyttet til revisjonen "*lukking av vinduer, tykkere yttervegger*". I klagen opplyser forbrukerne at de valgte ikke å ha vindu i soverom i vegg mot øst, da denne vender ut mot trafikkert vei. Entreprenørens tilbud viser også til en beskrivelse datert 26. mars 2012.

I klagen for nemnda erkjenner forbrukerne at de ombestemte 2 ganger før de valgte å inngå kontrakt med entreprenøren. Årsaken opplyses å ha vært usikkerheten knyttet til om lydisoleringen ville bli god nok. Kontrakten hevdes først inngått etter at entreprenøren hadde overbevist dem om at "*lyd ikke var noe problem*", og da slik at de "*verken skulle høre bil eller tog*".

Kontrakten mellom partene (basert på Byggblankett 3425) inngås 30. mars 2012. (Kun siste side fremlagt for nemnda) Overnevnte "*Leveringsbeskrivelse*" signeres av partene.

(Kun 5 av 14 sider fremlagt for nemnda) I pkt G1 fremgår det at isolerte yttervegger av tre skal bygges opp med bl.a. 200 + 70 mm mineralullisolasjon. I pkt K1 opplyses det alle vinduer leveres med "*3 lag energiglass med argonfylling*", mens pkt K7 angir for "*Lydglass i trafikkbelastede områder*":

Spesielt lydisolerende glass i vinduer og balkongdører. Eventuelle andre lydisolerende tiltak må prosjekteres i hvert enkelt tilfelle. (støystopp 44.1)

I pkt L1 "*Hovedinngangsdør*" opplyses det bl.a. at denne leveres som "*lyddør 32dB*", mens "*Balkong- og terrassedør*" i pkt L3 opplyses å ha glass betegnet "*støystopp*".

I klagen for nemnda anfører forbrukerne at entreprenøren i planleggingsmøtene, i tillegg til overstående, feilinformerte dem om hva som krevdes med hensyn til oppvarmingssystem. De opplyser at de først fikk vite at "*ildsted var påbudt*", mens det senere viste seg at et godkjent oppvarmingssystem kunne bestå av f.eks. vannbåren varme kombinert med varmepumpe. En slik løsning anføres å ville gitt et "*behageligere inn klima*". Fremlagt dokumentasjon viser at entreprenøren kontaktet kommunen vedrørende forskriftskrav 22. mai 2012, at forbrukerne kommuniserte med elektroinstallatøren om mulighet for varmepumpe 5. og 6. september (åpenbart luft til luft), og at forbrukerne fikk endelig beskjed fra entreprenøren 11. september om at ildsted allikevel ikke var påkrevd, slik at varmepumpe kunne benyttes.

I klagen opplyser forbrukerne at arbeidet med boligen ble påbegynt 14. mai 2012, avsluttet 6. november samme år, og at det ble avholdt overtakelsesforretning 13. november. Det fremgår at forbrukerne hadde med seg en takstmann, mens entreprenøren stilte med 2 personer.

Entreprenøren søkte om ferdigattest 31. oktober. Denne ble innvilget 6. november.

I klagen for nemnda opplyser forbrukerne at de allerede 20. november 2012 opplever at lydisoleringen mot trafikkstøy (fra biler, motorsykler og tog) ikke er god nok. De sender derfor e-post til entreprenøren samme dag, der de viser til de møtene de hadde med han før kontrakten ble signert, og at de der poengterte viktigheten av god lydisolering. De viser videre til at de foreslo at ytterveggene skulle bygges med tykkelse 40 cm, med et luftlag mellom 2 lag isolasjon, men de erkjenner at entreprenøren ikke gikk med på forslaget. Vinduer ut mot trafikkåre hevder de ble krevd levert med "*lydtette glass*". De anfører imidlertid at entreprenøren flere ganger forsikret dem om at de ikke ville høre trafikken fra verken tog eller biler med de løsningene han ville levere. Årsaken til at dette ikke ble nedfelt skriftlig i avtalen begrunnes med at man hadde tillit til den forsikringen som ble gitt om spesielt god lydisolering. De opplyser at det er liten forskjell på den støyen de *nå* hører i forhold til den de hørte i den gamle boligen fra 1970/71. I klagen for nemnda opplyser de at støynivået nå er høyere, og at det fører til at de nattetid vekkes av trafikkstøy. Forbrukerne anfører med det at de ikke har fått den varen de bestilte, da det ble "*bestilt et hus som ikke slipper inn trafikkstøy*". Det kreves at forholdet utbedres.

Entreprenøren svarer samme dag. Han benekter ikke at spørsmål knyttet til lydisolering har vært omtalt, men hevder at han da "*sikkert*" opplyste at "*veggen ikke er det svakeste punktet*" siden vinduene "*er med på å punktere ytterveggen*". Den leverte veggen med 27 cm tykk isolasjon opplyses, med henvisning til et utklipp fra Sintef Byggforsk (ikke fremlagt for nemnda), å gi en lydisolering på ca 48 – 49 dB, mens de beste målte vinduene opplyses å vise 41 dB. Følgende tiltak opplyses foretatt for å begrense støyen fra trafikk:

- Gips på utsiden av veggen
- Vindsperre som er tapet i skjøter og mot gjennomføring (luftet tetting)
- Vinduer og ytterdører med støystopp (3 lag glass)
- Gips på yttervegg innvendig
- 200 cm isolasjon, plast + 7 cm isolasjon

Entreprenøren anfører at det eneste han kunne ha gjort annerledes var å *"kutte ut vinduer og dører i fasaden"*. Han gir imidlertid uttrykk for at forbrukerne eksempelvis *selv* kanskje kan påvirke støynivået på tomten med *"le-vegg, rekkverk o.l."*.

Forbrukerne svarer 27. november 2012 ved å vise til overnevnte utsagn om at det eneste som kunne vært gjort annerledes var å kutte ut vinduer og dører i fasaden. Dette anses ikke akseptabelt. De opplyses for øvrig at de opplever støyen som like sterk selv om de står i et kott som verken har dør eller vindu. Da de ikke har fått en bolig som forespeilt, opplyser de at de vil gå videre med saken.

Entreprenøren svarer samme dag ved å beklage misnøyen. Han opplyser imidlertid at han gjerne vil være *"behjelpelig"* dersom det er noe forbrukerne mener det er noe han kan gjøre.

Forbrukerne sender e-post 29. november og takker for *"velvilje til å hjelpe"* vedrørende lydisolering. I første omgang stiller de følgende spørsmål:

Hva slags glass er det i terrassedørene?  
Hvor lydtette er hele terrassedørene?  
Hvordan kan det ha seg at dere, før kontrakten ble underskrevet, flere ganger forsikret oss om at vi ikke fikk trafikkstøy, når du i mail av 20.11.2012 skriver noe helt annet?

Entreprenøren svarer 3. desember 2012 ved å sende over en detaljert beskrivelse av den typen altandør som er benyttet. Han påpeker spesielt at det er benyttet samme type glass som i resten av huset. (*Mener i så fall kun i dører som har 2 lag glass, mens vinduene har 3 lag*) Dørglasset er betegnet *"Støystopp 44.1"*. Entreprenøren opplyser for øvrig at han har kontaktet vindus- og dørleverandøren for å få opplyst tallet for lydisolering både for fast- og lukkevinduer inkl karm og glass, samt for altandør inkl karm. Svaret loves oversendt når det kommer.

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 9. april 2013 der de opplyser at *"støyen fra bil og tog oppleves mer og mer plagsomt"*. De anmoder om at entreprenøren skaffer og låner dem en støymåler som måler *"min og max støynivå over tid"*. Måleren kan de komme å hente på kontoret.

Entreprenøren svarer samme dag at *"støy er et eget fag"* og at han i sine leveranser har *"fulgt Byggforsk sine anbefalinger"*. Han opplyser at *han* ikke har noe slikt måleapparat som forbrukerne etterlyser.

Forbrukerne har tatt kontakt med et spesialfirma på lydisolering, og oversendt opplysninger om hvordan huset er bygget opp. Firmaet opplyser i et skriv at de har gjennomgått tilsendt dokumentasjon og at de uttaler seg med grunnlag i denne, og etter enkelte foretatte *"enkle beregninger"*. De redegjør for forskriftskravene. I tillegg til krav om maksimalt gjennomsnittlig lydnivå er det krav til maksimal støy i soverom fra enkeltpasseringer knyttet til utvendig trafikk i tidsrommet kl. 23:00 – 07:00. I slike rom tillates 15 dB over gjennomsnittet for minst 10 hendelser i det aktuelle tidsrommet. Fageksperten konkluderer bl.a. med:

- Med løsninger som skissert i oversendt materiale vil det være et gjennomsnittlig innendørs støynivå som tilfredsstillende minimumskravet i Byggeforskriftene med noe margin
- Maksimalnivå fra enkeltpasseringer ligger vesentlig høyere, men beregningsmessig ligger den tiende mest støyende hendelsen 15 dB høyere enn ekvivalentnivået

- Vår vurdering av denne konstruksjonen er at løsningen tilfredsstillende minimumskrav, klasse C, til innvendige lydforhold med en margin på 3 – 4 dB
- De valgte konstruksjonene er generelt bedre enn standardløsninger
- Med plassering tett inntil både veier og jernbane er støynivået ute relativt høyt og derfor kreves det mer av konstruksjonene. For at man skal kunne vurdere løsningen som en bedre lydmessig standard, mener vi at det må være minst 3 dB margin

En eventuell lydmåling opplyses å ville koste kr 10 – 15 000 ekskl mva. Forbrukerne anbefales imidlertid først å få avklart "*det juridiske i avtalen*" med entreprenøren.

Forbrukerne takker for overstående uttalelse 27. mai 2013, der de samtidig spør om firmaet vet hvor de kan henvende seg for å få avklart det juridiske, og om de kjenner til advokater som har spesialisert seg på "*huskonstruksjon/isolasjon og støy*".

Lydeksperter svar samme dag at han stiller seg tvilende til om det finnes slike advokater. Han anbefaler at forbrukerne i første omgang prøver å finne en som kan vurdere kontrakt og avtaler, og med grunnlag i *det* avgi en juridisk vurdering av hva entreprenøren var forpliktet til. For øvrig opplyser han at det ville vært av interesse å få høre om entreprenøren foretok noen vurderinger av lydforholdene før byggingen ble igangsatt, og hva han eventuelt "*hadde som målsetting under prosjektering og valg av konstruksjoner*". På den måten ville man kunne finne ut hva entreprenøren mente med "*ekstra gode lydforhold*" i hht det forbrukerne anfører at entreprenøren muntlig lovet dem.

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 28. mai 2013 der de igjen viser til hva de ønsket og krevde vedrørende lydisolering før kontrakten ble signert. De stiller 2 spørsmål som ønskes besvart:

- Ble det foretatt noen vurdering av lydforholdene før bygging?
- Hva hadde dere som målsetting under prosjektering og valg av konstruksjoner?

Entreprenøren svarer 29. mai at han i forbindelse med byggesøknaden sjekket reguleringsbestemmelsene og at det der "*ikke var noe krav*". Angående "*målsetting*" opplyser han at han ikke skjønner spørsmålet.

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 5. juni 2013 der de hevder at de har krav på erstatning "*på grunn av feilinformasjon angående oppvarming + dårlig lydisolering*". De anfører at en utbedring av lydisoleringen vil bli kostbar, og at det er "*mye som følger med når vegger/tak/dører/vinduer må reisoleres*". De poengterer at de ikke ønsker å være urimelige, men at de anser kr 500 000 som en passende sum.

Entreprenøren avviser kravet i e-post 6. juni. Han anfører at han har levert huset i hht beskrivelsen, og at den "*er utformet som et samarbeidsprosjekt mellom kunde og utbygger*" der "*kunden selv tar ansvar når de velger andre løsninger enn det som er standard iht beskrivelsen fra «kjedekontoret»*". I den grad en kunde krever løsninger som strider mot forskrift anføres det at slike kan nektes utført, men entreprenøren poengterer at han tar ansvar for sine anbefalinger og det som er levert. Han bestrider at beskrivelsen for huset er mangelfull eller at den inneholder feil. Dessuten anføres det at leveransen ved overtakelsen skulle sjekkes opp i mot denne. Entreprenøren påpeker at forbrukerne stilte med egen byggeleder (takstmann) under overleveringen, og at han selv stilte med byggeleder og ansvarlig prosjekterende av boligen. Dermed forutsetter han at det ble foretatt kontroll opp i mot beskrivelsen.

Forbrukerne fremmer sak for Boligtvistnemnda 10. juni 2013. De gis en detaljert redegjør for saken i hht overstående. Det fremsettes som "førstevalg" krav om "*Retting av mangel*", åpenbart knyttet til lydisoleringen, men alternativt at entreprenøren pålegges å gi erstatning stor kr 500 000. I beløpet er det da også medtatt forhold knyttet til anført feilinformasjon vedrørende oppvarmingssystemet.

Entreprenøren gir tilsvar 26. juni 2013. Han opplyser at han er tilknyttet kjedekontorets KS-system og at han er "*trygg på*" at han har gjennomført "*prosedyrene og sjekklistene som kvalitetsikrer salget*". Forbrukernes opplysninger omkring hva som skjedde i salgsprosessen anføres å ha skjedd "*før alt er spikret*", og før de hadde "*landet angående tegninger, utforming og valg av produkter osv.*". Entreprenøren viser til at prosessen strakk seg over flere år der det ble tegnet 2-3 hus for forbrukerne, men at deres byggeplaner ble "*lagt på is flere ganger*". Entreprenøren erkjenner at forbrukerne var opptatt av lyd, og hevder at han i den anledning fikk beskjed om å ta kontakt med et vennepar av forbrukerne som bodde like ved en trafikkert vei, og som nettopp hadde fått bygget nytt hus. Han opplyser at han tok kontakt med det firma som hadde stått for oppføringen, og at han da fikk vite hvordan oppbyggingen hadde vært. Løsningene hevdes presentert for forbrukerne, men det opplyses at de ønsket en enda bedre konstruksjon enn det venneparet hadde. Den løsningen man da valgte for yttervegger, med 20 + 7 cm varmeisolasjon, hevdes å være "*iht kundens ønsker*". De leverte vinduene hevdes akseptert å være de beste leverandøren kunne levere.

Entreprenøren opplyser videre at han i neste møte informerte forbrukerne om at de kunne søke om tilskudd fra Enova siden boligen, på dette tidspunktet, langt på vei ville fremstå som et passivhus. Det opplyses at søknad ble sendt, men at forutsetningen for tilskudd var at det ble etablert et oppvarmingssystem med "*solceller og en varmepumpe med kolbe*". Et opplegg for dette hevdes presentert for forbrukerne, men at de valgte å takke nei fordi det ble for kostbart.

I sitt tilsvar vedlegger entreprenøren en kopi som åpenbart er av den "*Prosjektbeskrivelse*" som han sendte Enova, merket med forbrukernes navn og adresse. Den er datert 9. februar 2012, dvs ca 7 uker før kontrakten ble inngått. Det innledes med at "*vi har fått oppgave og bygge ny enebolig*" for forbrukerne, og at deres ønske er at den skal være "*universelt utformet på utsiden*", med spesiell vekt på "*tilgjengelighet*". Entreprenøren gir opplysninger om boligens varmeisolasjon og dens varmeløsninger. Det opplyses videre at "*Huset skal oppføres som lavenergi klasse 1*", og at det skal leveres vinduer med 3 lag glass. Videre opplyses det at:

Det er beregnet solfanger på tak som er koblet direkte på varmtvannsbereder, i følge Velux vil den stå for 55 % av oppvarmingsbehovet for tappevannet

Oppvarmingen i huset er basert på varmekabler og panelovner i tillegg til vedovn.

I tillegg til overnevnte "*Prosjektbeskrivelse*" har entreprenøren utarbeidet energiberegninger som viser at hans normale standardleveranse ville gitt boligen energimerke C, mens beskrevet utførelse i prosjektbeskrivelsen ville gi B.

I tilsvaret til nemnda anfører entreprenøren at salgsprosessen først startet da "*tegningene var endelige*", og at det i salgsmøtene "*ble sagt at alt som vi har snakket om ikke gjelder så lenge det ikke er nedskrevet i beskrivelsen*". Det vises til at dette også tydelig fremgår av beskrivelsen. Entreprenøren vedlegger en usignert kopi av denne, der han i andre avsnitt under "*Bustadoppføringslova og leveringsbeskrivelsen*" har satt ring rundt:

Det er viktig at forbrukeren og byggmesteren går nøye gjennom leveringsbeskrivelsen slik at det ikke oppstår misforståelser om tjenester, ytelser eller leveringsomfang.  
Husk at alt som eventuelt er avtalt muntlig må skrives ned. Si til deg selv: **"Det som ikke er skrevet finnes ikke"**

I et punkt om *"Pipe og lukket ildsted"* har han ringet inn følgende:

I henhold til Teknisk forskrift 2010, er det krav om at det er pipe og montert lukket ildsted for at boligen skal få ferdigattest. Unntaket er dersom det installeres varmeanlegg med en annen energiforsyning enn direktevirkende elektrisitet eller fossile brenslere (olje, gass, parafin) som dekker minst 40 % av varmebehovet.

Inngår pipe i husleveransen til Byggmesteren?

Ja

Inngår lukket ildsted (vedovn eller pellets-kamin) i husleveransen til Byggmesteren?

Nei

Vær oppmerksom på at dersom det benyttes pipe med integrert frisklufttilførsel, eller annen form for frisklufttilførsel til ildstedet, må det velges et såkalt bakventilert ildsted

Entreprenøren viser til at han hadde flere møter med forbrukerne angående beskrivelsen, og at det ikke kalles inn til *"kontraktsmøte før vi har gått igjennom beskrivelsen og kunden signerer og sier at de har skjønnet hvordan huset blir levert"*. Dessuten viser han til en vedlagt egen intern sjekklister som benyttes, der pkt 5 gjelder:

Gjennomgang av leveringsbeskrivelsens punkter. Formuler entydige tekster på avvik som ikke fanges opp av tegning, beskrivelse og tilbudsbrev

Entreprenøren vedlegger for øvrig et følgeskriv, utarbeidet av hans kjedekontor, som anviser hvordan han internt skal arbeide med leveringsbeskrivelser, og hva som skal følge med i kontrakter. Det vedlegges også dokumentasjon på leverte dører og vinduer.

Forbrukerne gir tilsvaret 12. august 2013. De bekrefter at entreprenøren i et salgsmøte opplyste at *"alt som vi har snakket om ikke gjelder så lenge det ikke er nedskrevet i beskrivelsen"*, men de hevder dette kun ble opplyst da man snakket om *"rominndeling/planløsning/innerdører"*, og at de derfor ikke tenkte på at det også gjaldt for *"lovnaden om ekstra lydisolering"* slik at denne falt bort. Med *"ekstra"* opplyser de at de forventet at dør- og vindusprodusenten skulle tilføre mer isolerende materiale enn det som vanligvis ble gjort, noe som også hevdes å ha vært en forutsetning da leveringsbeskrivelsen ble signert. Forbrukerne anfører at de nærmest oppfatter det som *"lureri"* når entreprenøren lover noe muntlig samtidig som han *"vet at han ikke behøver å innfri løftene fordi det ikke er skriftlig"*.

Vedørende entreprenørens utsagn om at han fikk *"beskjed"* om å kontakte et vennepar som nylig hadde bygd hus nær en trafikkert vei, så understrekes det at slik *beskjed* ikke ble gitt, men det erkjennes at entreprenøren fikk et *forslag* om å gjøre det.

Forbrukerne bestrider at de hadde noe *"ønske"* om at huset skulle bygges med 20 + 7 cm varmeisolasjon, da de anfører at deres opprinnelig fremsatte ønske var å få 40 cm. Betingelsen for å godta 20 + 7 cm hevdes å ha vært at entreprenøren garanterte at lydisoleringen ville bli like god. Slik *"garanti"* hevdes mottatt muntlig både av tegner og byggmester, som hevdes å ha garantert *"at huset ville bli så godt som helt lydtett"*.

Forbrukerne bekrefter at de hadde fått den beskrivelsen entreprenøren vedla i sitt tilsvaret,

og opplyser at de har den "i et innbundet hefte". De hevder imidlertid at entreprenøren opplyste at dette kun var "å betrakte som generell informasjon som «entreprenøren» trykket opp til alle og at de ikke var bindende", da det kun var de signerte sidene som var bindende for hva som var avtalt. Dessuten påpekes det at entreprenøren ikke har ringet inn de punktene han har markert slik, i fremlagt kopi for nemnda.

Forbrukerne påpeker for øvrig at det i fremlagt generell beskrivelse opplyses at:

Relativ fuktighet i alle rom i boligen bør ligge innenfor 30 – 40 %

De opplyser imidlertid at de med en digital fuktmåler aldri har målt under 50 %, og at fuktigheten på regnværsdager har blitt målt til over 60 %.

Når det gjelder fremlagt dokumentasjon for leverte dører og vinduer opplyses det at denne ikke er sett tidligere.

Heller ikke fremlagt "Prosjektbeskrivelse", som entreprenøren har opplyst ble sendt Enova, opplyses sett tidligere. Forbrukerne bekrefter imidlertid at de avslo å kjøpe de løsningene som krevdes for å få økonomisk støtte fra Enova. For øvrig bestrider de at de hadde fremsatt noe ønske om et hus med universell utforming. Opplysningen om et hus i "energiklasse 1" hevdes ikke kommunisert. Forbrukerne bestrider også at panelovner skulle inngå som en del av boligens oppvarmingssystem. De opplyser at de ønsket seg vannbåren varme med varmpumpe, men at de kuttet ut dette etter at entreprenøren påstod at det var påkrevd å ha et ildsted. I klagen for nemnda fremgår det at de etter diverse kontakter bl.a. med Sintef Byggforsk og kommunen fikk avklart at entreprenøren tok feil, og at det ikke var påbudt med ildsted dersom varmpumpe ble benyttet. Da var det imidlertid for sent å få etablert vannbåren varme. Feilinformasjonen anføres med det å ha ført til at de fattet feil valg av oppvarmingsløsning.

Forbrukerne står fast anførselen om at entreprenøren hele tiden må ha vært klar over at de ville ha et hus som var godt lydisolert mot støy fra utsiden, og langt bedre enn forskriftskravet. Medvirkende faktorer til at entreprenøren ikke oppfylte dere forventninger antydes å kunne være uvitenhet og mangel på kompetanse.

## **2. Sakens rettslige sider**

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

### *2.1 Innledning*

Et pensjonistektepar (heretter benevnt *forbrukerne*) inngår 30. mars 2012 kontrakt med entreprenøren om bygging av en enebolig på en tomt som er utskilte fra hagen til deres eksisterende bolig. De ønsket seg et mer lettstelt hus. Det fremgår at kjøpsprosessen strakk seg over flere år, spesielt fordi forbrukerne var usikre på om entreprenøren ville klare å oppfylle deres krav til lydisolering mot trafikkstøy. Årsaken var at det nye huset ville ha en plassering 20 m nærmere trafikkert vei og jernbane enn det gamle huset fra 1970/71.

I forbindelse med kontraktsinngåelsen kommuniserte partene også omkring valg av oppvarmingsløsning.

I klagen for nemnda opplyser forbrukerne at arbeidet med boligen ble påbegynt 14. mai 2012, og at det ble avsluttet 6. november samme år. Overtakelsesforretningen ble avholdt

13. november. Det fremgår at forbrukerne til denne hadde med seg en takstmann, mens entreprenøren stilte med 2 personer.

Forbrukerne reklamerte 20. november 2012, dvs 1 uke etter overtakelsen, på at lydisoleringen var for dårlig. Partene kommuniserer om forholdet uten å komme til enighet. Det ender med at forbrukerne fremmer sak for Boligtvistnemnda 10. juni 2013. De fremsettes som "førstevalg" krav om "*Retting av mangel*" knyttet til lydisoleringen, men alternativt at entreprenøren pålegges å gi erstatning stor kr 500 000. I beløpet er det også inkludert en ikke spesifisert sum som kompensasjon for anført feilinformasjon vedrørende oppvarmingssystemet.

## 2.2 Lydisolering

### 2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukerne viser til de møtene de hadde med entreprenøren før kontrakten ble signert, og at de der flere ganger poengterte viktigheten av god lydisolering mot trafikkstøy. De hevder at de foreslo at ytterveggene skulle bygges med tykkelse 40 cm, med et luftlag mellom 2 lag isolasjon, og med vinduer ut mot trafikkårer med "*lydtette glass*". De erkjenner imidlertid at entreprenøren ikke gikk med på forslaget om en så tykk vegg. Den løsningen han heller ville benytte, med 20 + 7 cm isolasjon og 3 lag glass i vinduer hevdes *kun* godtatt etter muntlige garantier om at huset ville fremstå som nærmest lydtett. Forbrukerne hevder at entreprenøren flere ganger forsikret dem om at de ikke ville høre trafikken fra verken tog eller biler med de løsningene han ville levere.

Årsaken til at det ikke ble nedfelt noe skriftlig i avtalen vedrørende spesielt god lydisolering, begrunnes med at man hadde tillit til den forsikringen/garantien som entreprenøren hevdes å ha gitt. Forbrukerne opplyser at den støyen de nå hører er høyere enn den de hørte i den gamle boligen fra 1970/71, og at *det* bl.a. fører til at de vekkes av trafikkstøy nattetid. De anfører dermed at de ikke har fått den varen de bestilte, og krever utbedring eller økonomisk kompensasjon.

Entreprenøren benekter ikke at spørsmål knyttet til lydisolering ble omtalt i salgsprosessen, men hevder at han da "*sikkert*" opplyste at "*veggen ikke er det svakeste punktet*" siden vinduene "*er med på å punktere ytterveggen*". Den leverte veggen med 27 cm tykk isolasjon opplyses, med henvisning til et utklipp fra Sintef Byggforsk (ikke fremlagt for nemnda), å gi en lydisolering på ca 48 – 49 dB, mens de beste målte vinduene kun viser 41 dB. Følgende tiltak opplyses foretatt for å begrense trafikkstøy:

- Gips på utsiden av veggen
- Vindspærre som er tapet i skjøter og mot gjennomføring (luftet tetting)
- Vinduer og ytterdører med støystopp (3 lag glass)
- Gips på yttervegg innvendig
- 200 cm isolasjon, plast + 7 cm isolasjon

Entreprenøren anfører at det eneste han kunne ha gjort annerledes var å "*kutte ut vinduer og dører i fasaden*". Han gir imidlertid uttrykk for at forbrukerne eksempelvis selv kanskje kan påvirke støynivået på tomten med å etablere "*le-vegg, rekkverk o.l.*".

Selv om forbrukerne erkjenner at det er levert dører og vinduer med glass av typen "*støystopp*" (*betyr at ett av glassene er laminert med en spesiell folie mellom glassene*), understreker de at de ved å be om "*ekstra lydisolering*" forventet at dør- og vindusprodusenten skulle tilføre *mer* isolerende materiale enn det som vanligvis ble gjort, noe som for øvrig hevdes å ha vært en forutsetning da leveringsbeskrivelsen ble signert.



Entreprenøren hevder at det i salgsmøtene *"ble sagt at alt som vi har snakket om ikke gjelder så lenge det ikke er nedskrevet i beskrivelsen"*, og at dette også tydelig fremgår av den generelle delen av beskrivelsen der det i andre avsnitt under *"Bustadoppføringslova og leveringsbeskrivelsen"* opplyser at:

Det er viktig at forbrukeren og byggmesteren går nøye gjennom leveringsbeskrivelsen slik at det ikke oppstår misforståelser om tjenester, ytelser eller leveringsomfang.  
Husk at alt som eventuelt er avtalt muntlig må skrives ned. Si til deg selv: **"Det som ikke er skrevet finnes ikke"**

Entreprenøren anfører for øvrig at forbrukernes opplysninger omkring hva som skjedde i salgsprosessen skjedde *"før alt var spikret"*, og før de hadde *"landet angående tegninger, utforming og valg av produkter osv."*. Han opplyser at han aldri kaller inn til *"kontraktsmøte før vi har gått igjennom beskrivelsen og kunden signerer og sier at de har skjønt hvordan huset blir levert"*. Dessuten viser han til en intern sjekkliste som benyttes i nevnte møte for å sikre at alt fanges opp.

Forbrukerne bekrefter at entreprenøren i et salgsmøte opplyste at *"alt som vi har snakket om ikke gjelder så lenge det ikke er nedskrevet i beskrivelsen"*, men de hevder dette *kun* ble opplyst da man snakket om *"rominndeling/planløsning/innerdører"*, og at de derfor ikke tenkte på at det også gjaldt for *"lovnaden om ekstra lydisolering"*, slik at denne falt bort. De bekrefter imidlertid at de hadde fått den generelle beskrivelsen, men de hevder at entreprenøren opplyste at denne kun var *"å betrakte som generell informasjon som «entreprenøren» trykket opp til alle og at den ikke var bindende"*, da det kun var de signerte sidene som var bindende for hva som var avtalt. (*Den generelle delen er ikke signert, kun den spesielle*)

### 2.2.2 Nemndas synspunkter

Det er ikke tvilsomt at forbrukerne i kjøpsprosessen var spesielt opptatt av at huset skulle bli spesielt godt lydisolert. *Det* er heller ikke bestridt av entreprenøren. Den spesielle ytterveggkonstruksjonen som ble valgt med bl.a. gipsplater innvendig og utvendig på vegger, 20 + 7 cm varmeisolasjon med inntrukket dampspærre, dører og vinduer med glass type *"Støystopp"*, samt 3 lag glass i vinduene, viser at entreprenøren gjorde en rekke tiltak ut over det som er normalt for å sikre god lydisolering mot trafikkstøy.

Nemnda viser til forbrukernes innhentede uttalelse fra et spesialfirma på lydisolering, og de uttalelsene som gis etter dokumentgjennomgang og foretatte *"enkle beregninger"*. Det vises spesielt til utsagnet om at byggeforskriften, i tillegg til maksimalt gjennomsnittlig lydnivå, setter krav til maksimal støy i soverom fra enkeltpasseringer knyttet til utvendig trafikk i tidsrommet kl. 23:00 – 07:00. I slike rom tillates 15 dB over gjennomsnittet for minst 10 hendelser i det aktuelle tidsrommet. Fageksperten konkluderer bl.a. med:

- Med løsninger som skissert i oversendt materiale vil det være et gjennomsnittlig innendørs støynivå som tilfredsstillende minimumskravet i Byggeforskriftene med noe margin
- Maksimalnivå fra enkeltpasseringer ligger vesentlig høyere, men beregningsmessig ligger den tiende mest støyende hendelsen 15 dB høyere enn ekvivalentnivået
- Vår vurdering av denne konstruksjonen er at løsningen tilfredsstillende minimumskrav, klasse C, til innvendige lydforhold med en margin på 3 – 4 dB
- De valgte konstruksjonene er generelt bedre enn standardløsninger

- Med plassering tett inntil både veier og jernbane er støynivået ute relativt høyt og derfor kreves det mer av konstruksjonene. For at man skal kunne vurdere løsningen som en bedre lydmessig standard, mener vi at det må være minst 3 dB margin

Med dette som grunnlag kommer nemnda til at det er tilstrekkelig sannsynlig at den leverte løsningen må anses som en bedre lydmessig standard enn den normale. Forbrukerne har selv valgt ikke å få utført lydmålinger.

I den grad forbrukerne mente å kreve mer av entreprenøren med hensyn til lydisolering enn det som ble tilbudt og beskrevet i kontrakt, måtte de sørget for å få dette nedfelt. Entreprenøren har for øvrig ikke bekreftet at han lovte å levere et "lydtett" hus, noe som uansett ville vært høyst urealistisk.

Nemnda kommer etter dette til at det ikke foreligger mangel, jf buofl 25. Forbrukerne gis ikke medhold.

## 2.3 Oppvarmingsløsning

### 2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukerne hevder at entreprenøren feilinformerte dem om hva som krevdes med hensyn til oppvarmingssystem. De opplyser at de ønsket seg vannbåren varme med varmpumpe, men at de kuttet ut dette etter at entreprenøren påstod at det var påkrevd å ha et ildsted. Først senere fikk de vite at et godkjent oppvarmingssystem kunne bestå av f.eks. vannbåren varme kombinert med varmpumpe. En slik løsning anføres å ville gitt et "behageligere inn klima". Forbrukerne har i klagen for nemnda fremlagt dokumentasjon viser at entreprenøren kontaktet kommunen vedrørende forskriftskrav til varmeanlegg 22. mai 2012, at de kommuniserte med elektroinstallatøren om mulighet for varmpumpe 5. og 6. september (åpenbart luft til luft), og at de fikk endelig beskjed fra entreprenøren 11. september om at ildsted allikevel ikke var påkrevd, slik at varmpumpe kunne benyttes. Forbrukerne krever økonomisk kompensasjon for feilinformasjonen som førte til at de fattet feil valg av oppvarmingsløsning.

Entreprenøren har ikke bestridt forholdet. Han har for øvrig fremlagt dokumentasjon som han opplyser ble sendt Enova i forbindelse med søknad om økonomisk støtte til forbrukerne, ca 7 uker før kontrakten med forbrukerne ble signert. Årsaken var at boligen, på dette tidspunktet, langt på vei ville fremstå som et passivhus, og at det ville bli etablert et oppvarmingssystem med "solceller og en varmpumpe med kolbe". I tillegg opplyses det at "oppvarmingen i huset er basert på varmekabler og panelovner i tillegg til vedovn". Entreprenøren hevder at et opplegg for dette ble presentert for forbrukerne, men at de valgte å takke nei fordi det ble for kostbart.

Forbrukerne bestrider at de har sett den "Prosjektbeskrivelse" som entreprenøren har opplyst ble sendt Enova, og at panelovner skulle inngå som en del av boligens oppvarmingssystem. De bekrefter imidlertid at de avslo å kjøpe de løsningene som krevdes for å få økonomisk støtte.

### 2.3.2 Nemndas synspunkter

Nemnda viser til beskrivelsen der det under "Pipe og lukket ildsted" opplyses:

I henhold til Teknisk forskrift 2010, er det krav om at det er pipe og montert lukket ildsted for at boligen skal få ferdigattest. Unntaket er dersom det installeres varmeanlegg med en annen energiforsyning enn direktevirkende elektrisitet eller fossile brenslere (olje, gass, parafin) som dekker minst 40 % av varmebehovet.

Inngår pipe i husleveransen til Byggmesteren?

Ja

Inngår lukket ildsted (vedovn eller pellets-kamin) i husleveransen til Byggmesteren?

Nei

Dette viser hva som til sist ble avtalt mellom partene. Første ledd innebærer at et eventuelt varmeanlegg med vannbåren varme og varmpumpe kunne vært valgt forutsatt at dette ville dekke minst 40 % av varmebehovet til romoppvarming og varmtvann. Det er imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon på at så ville vært tilfelle.

Entreprenøren har ikke bestridt forbrukernes anførsel om at de først ble informert om at de forskriftsmessig *måtte* ha pipe og ildsted for å tilfredsstille forskriften. Selv om han 8 dager senere, etter at selve byggingen startet, kontaktet kommunen om forholdet, så fikk forbrukerne først 11. september beskjed om at varmpumpe forskriftsmessig kunne benyttes istedenfor ildsted.

Nemnda forstår korrespondansen mellom forbrukerne og elektrofirmaet dit hen av de i september valgte å få installert luft til luft varmpumpe, men at deres primærønske var kommunisert med entreprenøren omtrent da arbeidet med huset ble startet 14. mai, og at *det* var årsaken til entreprenørens kontakt med kommunen 22. mai.

Nemnda vil for øvrig bemerke at entreprenørens formulering i overnevnte punkt fra beskrivelsen er å snu forskriftskravet om energiforsyning i TEK10 "på hodet". For boligbygg under 500 m<sup>2</sup> er hovedkravet i TEK10 § 14-7 at minimum 40 % av netto varmebehov skal dekket med annet enn direktevirkende elektrisitet og/eller fossile brensel. Det gis imidlertid unntak fra dette 40 %-kravet dersom det fører til merkostnader over livsløpet eller dersom årlig, netto varmebehov for bygget beregnes til under 15 000 kWh. Ved et slikt unntak skal alle boenheter over 50 m<sup>2</sup> oppvarmet BRA (bruksareal) ha skorstein og lukket ildsted for bruk av biobrensel.

M.a.o. er pipe og ildsted *unntaket*, og *ikke* hovedregelen slik leveransebeskrivelsen framsetter det.

Nemnda viser til buofl § 25 *Mangel*, første ledd første setning om

Det ligg føre mangel dersom resultatet ikkje er i samsvar med dei krava som følgjer av avtalen eller av føresegnene i §§ 7, 9 og 13.

I § 7 *Utføring og materialar* første ledd heter det at:

Entreprenøren skal utføre arbeidet på fagleg godt vis og elles vareta forbrukarens interesser og omsynet til miljøet med tilbørleg omsut. Så langt tilhøva gjev grunn til det, skal entreprenøren samrå seg med eller rettleie forbrukaren.

Nemnda kommer til at forbrukerne *fikk* misvisende informasjon, og at *det* førte til at de ikke fikk anledning til å inngå avtale knyttet til den varmeløsningen de egentlig ønsket seg. Entreprenøren har derfor ikke i tilstrekkelig grad ivaretatt forbrukernes interesser. Dermed foreligger det en mangel. En varmeløsning med vannbåren varme og varmpumpe ville utvilsomt medført en høyere investeringskostnad for forbrukerne enn den løsningen de endte opp med. På den annen side er det ikke usannsynlig at et opplegg med vannbåren gulvvarme ville fremstå som noe mer "behagelig", og medføre en viss økt markedsverdi for boligen. Nemnda er for øvrig kjent med at vannbåren varme fra varmpumpe anses som spesielt miljøvennlig.

Nemnda kommer etter dette til at forbrukerne skal få et prisavslag skjønnsmessig fastsatt til kr 20 000.

### **3. Konklusjon**

- Entreprenøren skal gi prisavslag for feilinformasjon knyttet til varmeanlegg, skjønnsmessig fastsatt til kr 20 000