

## Protokoll i sak 761/2014

for

### Boligtvistnemnda

16.12.14

**Saken gjelder:** Uenighet om priser og påslag for tilvalg  
-----

#### 1. Sakens faktiske sider

Forbrukeren inngår "Kontrakt om kjøp av andel i -----borettslag under oppføring". Avtalepart er et utbyggingsselskap der innklaget entreprenør eier 50 %. Fremlagt kopi for nemnda er ikke signert av partene, men avtalen er i en tidligere e-post til Boligtvistnemnda opplyst av forbrukeren å være inngått i siste halvår 2013.

Forbrukeren sender e-post til megleren som formidlet salget 11. desember 2013. Han opplyser at han har mottatt et tilbud stort kr 77 944 fra elektrofirmaet for diverse tilleggsleveranser, men at han reagerer på den høye prisen. Han opplyser at han selv har god kjennskap til "materialkostnadene som ligger i dette, likeens en bra oppfatning av arbeidskostnadene også". Det opplyses at representanten fra elektrofirmaet var enig i at prisen var høy, men at han var forpliktet til å legge på et relativt høyt påslag på alle tilbud. Vedkommende opplyste at han forstod det slik at påslaget skulle gå til innklaget entreprenør og den andre eieren av utbyggingsselskapet. Forbrukeren antar at det dreier seg om over 20 %, og at *det* gjelder for alle leverandørene til det aktuelle prosjektet. Da det ikke er anledning til å skifte leverandør "da dette allerede er låst i utgangspunktet", anføres det at kjøperne av leilighetene "er låst til å akseptere alle grådige tillegg som eventuelt ligger i forutsetningene" til eierne.

Forbrukeren opplyser at standardprisen på hans kjøkken er ca kr 88 000, og at tilleggene alene foreløpig utgjør ca 160 000, dvs nesten det dobbelte av standardprisen. Han innrømmer at han har valgt *noen* kostbare løsninger, men han anfører at disse ikke står i forhold til den høye tilleggsprisen som han antar skulle vært ca kr 30 000 eller mer lavere. I tillegg opplyses det at den andre eieren av utbyggingsselskapet skal ha et administrasjonsgebyr på kr 5 000.

Megleren anmodes om å svare, eller formidle henvendelsen til rette vedkommende.

Megleren svarer samme dag at han ikke har noe med, og ikke vet noe om, hva som "går på tilvalg, priser og eventuelle påslag", da dette er noe som går via utbyggingsselskapet. Han opplyser imidlertid at han vil sende henvendelsen videre til "tilvalgsansvarlig" og prosjektleder, og at det kan forventes svar fra dem. Disse får kopi av e-posten.

Forbrukeren purrer på svar 16. desember 2013, og uttrykker forundring over at overnevnte e-post ikke ble besvart "*prompte*". For øvrig gir han beskjed om at han ikke kommer til å akseptere et eneste påslag på de tilvalgene han etter hvert kommer til å foreta dersom det ikke er gitt opplysninger om slike og størrelsen på dem i underlag som er presentert eller oversendt tidligere. Han krever en bekreftelse på dette "*i løpet av dagen*".

Entreprenøren svarer i e-post samme dag. Han opplyser at standardleveransen avtales mellom utbygger og entreprenør på et tidlig tidspunkt, og at den gjenspeiles i leveransebeskrivelsen som vedlegg til kontrakt. Det vises imidlertid til at det er oppgitt noen tilvalgmuligheter, til faste priser, på den type endringer som man erfaringsmessig vet at mange kjøpere vil forespørre. Det opplyses at kundene ut over dette, men "*innenfor en fremdriftsbestemmende frist og det som er teknisk mulig*", kan forespørre om å få gjøre individuelle endringer. Disse opplyses da å bli "*kalkulert/priset på ordinær måte med kontraktsfestede påslag, dvs 15 % i fortjeneste og 12 % for koordinering og FDV-dokumentasjon, som er en helt vanlig beregningsmodell*".

For øvrig listes det opp noen forhold som anføres å dra prisen opp på denne typen endringer, og som medvirker til at sluttsummen kan virke urimelig:

1. Standardleveranser er forhandlet i store kvantum. (53 boliger) Disse enhetsprisene blir brukt når varen trekkes ut, og en får ikke samme rabatt på nye enkeltprodukt
2. Noen endringer berører flere underentreprenører/leverandører. Dette påvirker sluttsum også med hensyn på pkt 1
3. Når summen av pkt 1 og 2 (gjør at) utgangspunktet for kalkylen blir høyere, vil påslagene nevnt ovenfor også øke prisen ytterligere
4. Alle endringer som påvirker planløsning, evt rør, elektro, ventilasjon etc skal tegnes «as built» i forhold til sluttokumentasjon

Dermed anføres det å være flere faktorer og type endringer som vil bestemme endelig sluttsum på tilvalg.

Entreprenøren bekrefter at det bare er de valgte entreprenørene og leverandørene til angjeldende prosjekt som kan levere tilvalg i byggeperioden, men *det* begrunnes i håndtering av "*ansvarsforhold, garantier og reklamasjoner*", og at boligene skal tilfredsstillende krav satt i forbindelse med midlertidig brukstillatelse/ferdigattest ved overtakelse. Det opplyses at alle leveranser er avtalefestet, og at det "*på ingen måte er opptil hver enkelt å fastsette priser som ikke kan underbygges*".

Forbrukeren svarer 17. desember 2013. Han spør om det er slik at en leverandør «X» er *forpliktet* til å legge på 15 %, eller om det er slik at dette er et tillegg *entreprenøren* legger på. Han spør også om det er slik at entreprenøren skal kunne legge på 12 % for koordinering og FDV-dokumentasjon, til tross for at det er leverandør «X» som kan koordinere arbeidet som skal utføres med samme personell som leverandøren ellers benytter. For øvrig spør forbrukeren hva som menes med FDV-dokumentasjon.

Entreprenøren svarer samme dag. Han gjentar og utdyper tidligere forklaring på hvordan og hvorfor tilleggene for tilvalg blir forholdsvis store, og bekrefter påslagsprosentene på henholdsvis 15 % for fortjeneste og 12 % for koordinering etc. Den avtalte fortjenesten på 15 % opplyses også å gjelde for leverandør «X», og dessuten også for hans eventuelle underleverandører. Ved å "*skreddersy tilvalg etter ønsker*", opplyser entreprenøren at han tror "*det beste for kunden er å se dette i sammenheng med leilighetens verdiøkning, hvor mye m<sup>2</sup>-prisen på leiligheten øker ift valgte tilvalg og opprinnelig kjøpesum*".

FDV-dokumentasjonen opplyses å bestå av en perm for hver leilighet som skal beskrive "*materialbruk, farger, leverandør etc*".

Forbrukeren svarer 18. desember 2013 at han stiller seg "*helt uforstående*" til redegjørelsen. Han krever å få opplyst *hvor* i kontraktens underlag det finnes hjemmel for å legge på de påslagene som gjøres. Inntil slik klargjøring foreligger, opplyses det at ingen påslag aksepteres.

Forbrukeren sender e-post 20. desember 2013. Han opplyser at han oppfatter entreprenørens manglende svar på overstående dit hen at det ikke finnes kontraktsmessig eller lovfastlagte grunner til å legge på de 2 påslagene på til sammen 27 %. Dersom ikke annen forklaring gis i løpet av dagen, opplyser forbrukeren at han vil ta kontakt med kjøkkenleverandøren og elektrofirmaet å informere dem om at det ikke skal tillegges 27 %. Et tilbud fra elektrofirmaet med 27 % påslag opplyses allerede mottatt, mens det opplyses at tilbudet fra kjøkkenleverandøren ventes. Reviderte tilbud opplyses å bli vedlagt endringslista som tidligere er utlevert. Det forventes at alt er klart med hensyn til tillegg innen 13. januar 2014.

Ny e-post til entreprenøren følger 22. desember 2013. Tidligere utsagn gjentas og utdypes. Spesielt påpekes det igjen at det ikke ble blitt gitt noen forhåndsinformasjon om de nevnte påslagene som betegnes som urimelige og uakseptable. Entreprenørens koordineringstillegg på 12 % hevdes urimelig fordi koordineringen og ekstraarbeidet med tillegg hevdes ivaretatt av leverandørene. For øvrig nevnes igjen forholdet omkring standardpris for kjøkken og pris for tillegg omtalt i e-posten fra 11. desember 2013. Forbrukeren anfører at standardprisen stor kr 88 000 er "*utrolig lav*", og at "*ordinær pris*" egentlig kanskje er kr 110 000. Det vises til at tilleggene foreløpig er opplyst å utgjøre kr 160 000 etter fratrukk for det som var standard. Forbrukeren anfører at han da har fått et prosentpåslag på differansen sett opp imot kr 88 000, og ikke i forhold til den antatte ordinære prisen stor kr 110 000. Dette hevdes å utgjøre en dobbel urimelighet.

Forbrukeren bestrider for øvrig at de nevnte påslagene må ses i sammenheng med en verdistigning på leiligheten. Han etterlyser en nærmere begrunnelse for utsagnet.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 4. januar 2014 og purrer på svar på overnevnte. Han opplyser at han igjen har fått bekreftet av kjøkkenleverandøren at han legger til et påslag på 15 %. Dermed etterlyses igjen dokumentasjon på at dette kan gjøres.

Entreprenøren svarer 6. januar 2014. Han bekrefter at det foreligger avtaler med "*underentreprenører/leverandører*" som er i tråd med forbrukerens forespørsler om tilvalg/endringer. Det anføres at det er opp til forbrukeren å avgjøre om han vil bestille eller ei, selv om prisene kan virke urimelige. Entreprenøren ber om forståelse for at han må forholde seg til "*tidligere inngåtte ordinære avtaler, også når det gjelder tilvalg*".

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren og styreformannen i utbyggingselskapet 7. januar 2014. Han vedlegger overnevnte mail-korrespondanse og gir en kort redegjørelse for sine anførsler. I tillegg til påslagsprosentene nevnes igjen påslaget på kr 5 000 som den andre eieren av utbyggingsfirmaet skal for å behandle alle tilvalgene. Dersom det ikke legges frem dokumentasjon på at de nevnte påslagene rettmessig kan praktiseres, og entreprenøren fortsatt vil benytte dem, varsles det at advokat, med stor sannsynlighet, vil bli engasjert. Kostnadene vil i så fall bli krevd dekket.

Overnevnte styreformann svarer omgående at han trenger tid til å sette seg inn i forholdet, men at han vil svare senest innen 1 uke. Når det gjelder krav om dekning av kostnader knyttet til eventuelt engasjert advokat så avvises disse *"både nå og for ettertiden"*.

Styreformannen sender e-post til forbrukeren 9. januar 2014. Det poengteres at det er bustadoppføringslova (buofl) som gjelder vedrørende endringsbehandling og betaling, og det vises spesielt til §§ 9, 42 og 44. Videre anføres det at det må skilles mellom *"tilvalg"* og *"endringer"*, da førstnevnte gjelder valg som gjøres innenfor en fremlagt tilvalgliste med priser basert på erfaringer fra andre prosjekter med hva kundene ønsker, mens sistnevnte gjelder endringer som en kunde ønsker å gjøre *"utover tilvalglisten"*. Slike endringer opplyses å medføre at entreprenøren må *"gjennomføre en særskilt saksutredning fra involverte entreprenører/leverandører, med påfølgende konsulent-/arkitektarbeid som forberedelse til produksjon og dokumentasjon"*.

Det vises til at forbrukerens innsigelser gjelder påslag knyttet til endringer, og at forbrukeren i forbindelse med slike må dekke alle merkostnader med tillegg av normale påslag i hht buofl § 42. I tillegg anføres det at entreprenøren kan kreve at den som ønsker en endring skal betale for det utredningene/tilbudsarbeidet koster dersom det som er tilbudt ikke kjøpes, jfr buofl § 44. (*Krever i så fall forhåndsavtale eller forehold*) Styreformannen opplyser at utbyggingsselskapet har et krav på minst 12 % dekningsgrad, dvs ca 13 % påslag, og at *det* gjelder både generelt for prosjektet og for endringer. Innklaget entreprenør antas å operere med påslag i størrelsesorden 2 – 4 % for risiko og 12 % som dekningsgrad. Dermed anføres det at de praktiserte påslagene må anses som *"normale for bransjen"*.

Vedrørende de kr 5 000 opplyses det at *det* skal forstås som det beløpet forbrukeren i hht buofl § 44 skal betale dersom han velger å *ikke* kjøpe de endringene han har innhentet pris på. Dersom endringene bestilles slippes betalingen, da kostnaden anses inntatt i de nevnte gebyrene på henholdsvis 12 % og 15 %.

Dermed anføres det at spørsmålet om det foreligger en *"urimelighet"* i fremsatt tilbud ikke først og fremst avgjøres av partenes påslagsprosenter, men om *"grunnlaget for påslag er korrekt"*. Hvorvidt *det* er tilfelle opplyses å ville bli undersøkt. Det opplyses videre at det vil bli bedt om redegjørelser fra kjøkkenleverandøren og elektrofirmaet, og at disse vil bli kontrollert før det kan gis et fullstendig svar vedrørende *"pristilbudenes totalitet"*. Dette håpes å foreligge innen 17. januar.

Forbrukeren sender e-post til styreformannen 13. januar 2014. Han takker for overnevnte svar, og uttrykker tilfredshet med at vedkommende *"lover å gå i dybden på hva denne saken gjelder"*. Samtidig informerer han om at han har oversendt overstående svar til et lokalt advokatfirma, men med beskjed om at de ikke skal foreta videre utredninger før endelig svar mottas innen 17. januar.

Styreformannen sender e-post til forbrukeren 17. januar 2014 der han opplyser at han nettopp har fått beskjed fra elektrofirmaet om at de ikke kan levere sin utredning i dag. Han beklager dermed at han ikke kan gi utfyllende svar før kommende uke.

Styreformannen svarer forbrukeren i e-post 21. januar 2014, der han opplyser at han har undersøkt og drøftet forholdet med elektrofirmaet, kjøkkenleverandøren og innklaget entreprenør. Elektroleverandøren opplyses å ha vurdert sin enhetspris på LED-belysning inkl prosjektering, og kommet til at han vil gi et revidert tilbud som ligger ca kr 12 000 inkl mva

lavere enn tidligere tilbud. Det opplyses imidlertid at kjøkkenleverandøren ikke fant noe grunnlag for å endre *sitt* tilbud.

Vedrørende påslagsprosentene erkjennes det at de "*dessverre er høye*", men forklaringen opplyses å være den lange "*kjeden fra leverandør, konsulenter via totalentreprenør og utbyggingssselskap*" der alle må ha et fornuftig bidrag. De benyttede påslagene hevdes dermed igjen å være helt normale, og for entreprenøren, på et akseptabelt nivå.

Det antas at forbrukeren fortsatt vil mene at de mottatte tilbudene ikke fullt ut er tilfredsstillende. Han oppfordres derfor til å vurdere om de likevel skal aksepteres, eller om det er mulig for han å få gjort endringene *etter* overtakelsen av boligen.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren og styreformannen i utbyggingssselskapet 7. februar 2014. Han argumenterer videre for sitt syn, koblet til sitt tilfelle, opplistet i 9 punkter. Stikkordsmessig fra disse:

1. Påslagsprosentene må stå i forhold til service og tjenester "bak"
2. Så lenge en service eller et tilleggssarbeid er det samme om tilvalg utgjør kr 50`, kr 100` eller kr 150` blir et generelt prosenttillegg absurd
3. Tilbud med tegninger utarbeides av kjøkkenleverandør og elektrofirma. De bærer kostnadene som normal prosedyre. Entreprenøren ingen kostnad med dette
4. Vanskelig å se at entreprenøren skal gjøre noen koordineringsinnsats
5. For kjøkkenleverandøren stort sett snakk om hvitevarer. Alt som trengs å endes eller koordineres er FDV-dok.
6. Arbeid endring FDV-dokumentasjon det samme enten tilvalget utgjør 1 krone eller 200 000
7. Tidligere brukt argumentasjon om ekstraarbeid med løfting. Samme arbeid enten dyr eller billig vaskemaskin
8. Kjøkkenleverandøren pluss på kr 3 000 for innløfting. Hevder de får regning fra entreprenøren på dette
9. Bustadoppføringslova kan ikke brukes som forsvar for tilleggene

Entreprenøren sender e-post til forbrukeren samme dag, 7. februar 2014. Det vises til en telefonsamtale mellom forbrukeren og styreformannen i utbyggingssselskapet. Entreprenøren opplyser at han finner det positivt når enkelte kjøpere av leilighet "*ønsker å tillegge boligen et ekstra preg etter egne ønsker*". Med bakgrunn i endringenes omfang knyttet til kjøkkenleveransen opplyses det at utbyggingssselskapet tilbyr en kompensasjon tilsvarende halvparten av leverandørens påslag på 15 %. Dersom *det* aksepteres må kjøkkenleverandøren få en bekreftelse i hht sitt tilbud. Deretter opplyses det at tilvalgsansvarlig vil få beskjed om å påføre nevnte kompensasjon på endelig komplett tilvalgsliste for leiligheten.

Forbrukeren sender 2 e-poster til entreprenøren 10. februar 2014. I den ene viser han til en telefonsamtale 7. februar, der han oppfattet det slik at han skulle få en rabatt eller et fratrekk stort kr 15 000 på leveransen fra kjøkkenleverandøren, forutsatt at bestillingen vil ligge i området kr 190 000 – kr 200 000. Det øvrige tillegget eller tilleggene "*generelt*" fra entreprenøren var å betrakte som "*et rent fortjenestetillegg basert på større omsetning og ikke direkte relatert til ekstra koordinerings- eller tilleggssarbeid*". Entreprenøren svarer bekreftende på at overstående er riktig gjengitt.

I den andre e-posten viser forbrukeren til at det siste tilbudet fra elektrofirmaet fra 28. januar lyder på kr 74 842, inkl mva og påslag 27 % som tidligere informert om. (*Ikke fremlagt for nemnda*) Med bakgrunn i det fradraget som er tilbudt av kjøkkenleverandøren spør forbrukeren om noe tilsvarende kan innrømmes fra elektrofirmaet. Entreprenøren svarer ved å vise til e-posten fra 21. januar 2014 der det opplyses at elektrofirmaet tilbyr ca kr 12 000 inkl mva. Det tilbys ikke noe ut over dette.

Forbrukeren får 13. februar 2014 tilsendt brev om "*Tilvalg elektro*" fra elektrofirmaet. Det listes opp hva som inngår. Pris inkl mva kr 68 414.

Forbrukeren og kjøkkenleverandøren signerer 13. februar 2014 "*Tilvalgsavtale*". Tilleggene utgjør kr 223 208,61. Det fremgår at det er medtatt et påslag til entreprenøren på 15 % som utgjør kr 29 114,47, men i en egen innrammet informasjon opplyses det at sluttsummen skal reduseres med kr 15 000 i hht avtale med entreprenøren.

Forbrukeren sender e-post til styreformannen i utbyggingsselskapet 4. mai 2014. Han takker for reduksjonen stor kr 15 000 som ble gitt på tillegget for kjøkkeninnredningen, men opplyser at "*saken har fortsatt å svirre*" i hans hode, og at han fortsatt ikke finner grunnlag for entreprenørens påslag på tilleggsleveransene fra kjøkkenleverandøren og elektrofirmaet. Han opplyser at han har engasjert en advokat til å se på saken, og at han fikk 100 % støtte for sitt syn. Det vises spesielt til forståelsen av informasjonen gitt i telefonsamtalen 7. februar, bekreftet i e-posten fra entreprenøren 10. februar, om at tillegget *kun* var å betrakte som en intern sak mellom entreprenør og underleverandør, relatert til "*ekstra avanse på en høyere omsetningsverdi*". En slik begrunnelse opplyses "*spontant avvist*" som rettslig grunnlag av advokaten, så lenge det ikke var gitt noen informasjon om dette på forhånd i forbindelse med kontraktgjennomgangen med meglere.

Forbrukeren gjengir i tillegg en skriftlig uttalelse som opplyses gitt i en telefonsamtale med Boligtvistnemnda i mars 2014, men nemnda har ikke gitt noen slik. Det siteres således ikke fra innholdet. (*Forbrukeren sendte e-post til nemnda. Ga en redegjørelse om saken og spurte om råd. Sekretariatslederen ringte han. Forbrukerens gjengivelse av hva som ble sagt viser at han må ha misforstått deler av informasjonen. Han fikk imidlertid beskjed om at Boligtvistnemnda kunne behandle denne typen tvist*)

Det anmodes om at styreformannen ser på saken en gang til, og at han viser forståelse for at ønskede tilvalg måtte begrenses på grunn av de ekstra påslagene til entreprenøren. Det vises til at tilleggene for elektro utgjorde 12 % pluss 15 %, mens det for kjøkkenleveransen ble ca 7 % (*etter fratrukk kr 15 000*), og at det i tillegg ble regnet mva av beløpene. De totale tilleggene opplyses å ha blitt på kr 311 000, der kr 276 000 er knyttet til tillegg fra kjøkkenleverandøren og elektrofirmaet. Dessuten opplyser forbrukeren at han har "*svidd av en del tusenlapper*" til advokathjelp. Forbrukeren uttrykker håp om at styreformannen vil "*ta en kort telefonsamtale*" med han etter at han har sett på saken på nytt, for å høre om han vurderer saken annerledes nå enn sist. Han opplyser for øvrig at han har signert alle dokumenter tilhørende alle tilvalg innen tidsfristene, og at en tilsendt faktura vil bli betalt innen satt frist 15. mai.

Entreprenøren svarer på overstående i e-post 7. mai 2014. Tidligere standpunkt opprettholdes. Det opplyses at "*en endring eller et tilvalg blir behandlet på samme måte som opprinnelig avtalte kontraktsarbeider mellom utbygger og entreprenør, der alle priser inkluderer adm/drift av byggeplass samt fortjeneste på avtalt leveranse*". I den grad forbrukeren ønsker det, opplyser entreprenøren at han gjerne tar et møte om saken med hans advokat.

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda 7. juni 2014. Han redegjør for saken. Spesielt vises det til entreprenørens "*innrømmelse*" i e-posten fra 10. februar 2014 der han bekrefter forbrukerens forståelse av mottatt informasjon i en telefonsamtale 7. februar 2014 om at de tilleggene (påslagene) som var gjort på endringer ut over tilvalglista "*generelt*" var å betrakte

som *"et rent fortjenestetillegg basert på større omsetning og ikke direkte relatert til ekstra koordinerings- eller tilleggsarbeid"*.

Forbrukeren hevder at entreprenøren har forhandlet seg frem til utrolig lave priser fra kjøkkenleverandøren og elektrofirmaet, *"samt valgt de aller billigste løsningene"*. Som eksempel nevnes hvitevarer av et oppgitt merke. Dermed anføres det at kostnadsdifferansen blir stor når det gjøres tilvalg, og at *"prosenttillegget deretter også er unormalt stort"*. Dessuten vises det til at det tilkommer 25 % mva på alle prosenttillegg fra entreprenøren. Det anføres igjen at entreprenøren ikke har hatt noe arbeid med endringer av tegninger knyttet til tilbudene fra kjøkkenleverandøren og elektrofirmaet, og at han således ikke har nedlagt timeverk som kan forsvare de prosentuelle påslagene.

Forbrukeren vedlegger et oppsett som viser summen for tilleggene til elektrofirmaet, stort kr 68 414 inkl mva. Det anføres at det i denne, i hht firmaets avtale med entreprenøren, er inntatt et tillegg på 27 %, og at beløpet uten dette ville vært kr 53 869 inkl mva. Dermed anføres det at det er betalt kr 14 545 for meget.

Når det gjelder tilbudet fra kjøkkenleverandøren vises det til at tilleggene i utgangspunktet utgjorde kr 194 094,44 inkl mva, men at det ble på kr 223 208,61 inkl mva etter et påslag til entreprenøren på 15 %. Etter tilbudt fratrukk stort kr 15 000 blir summen 208 208,61. Forbrukerens oppsett viser at han mener han ikke skal betale mer enn kr 194 094,44, og at han således har betalt kr 14 114 for meget.

Overnevnte beløp, til sammen kr 28 659 kreves refundert. I tillegg kreves kr 4 000 for *"øvrige kostnader forbundet med saken, advokat o.l."*.

Entreprenøren gir tilsvaer 2. juli 2014. Det vises til at det her dreier seg om benyttede påslagsfaktorer på forespørsler om tilbud på endringer ut over de som fremgår av tilvalglista. Entreprenøren opplyser at priser for slike i utgangspunktet må innhentes av *"kundekontakt, via totalentreprenør som igjen forespør sine underentreprenører/leverandører"*. For kjøkken, fliser og tekniske fag opplyses det at dette er forsøkt forenklet for kundene ved at de kan ta direktekontakt med de respektive kontaktpersonene hos de aktuelle leverandørene for dermed å få priser direkte og raskere enn via entreprenør og tilvalgsansvarlig. De nevnte påslagene vil da være inkludert i pristilbudene. Det poengteres at en slik praktisering ikke fritar entreprenøren og tilvalgsansvarlig *"for å effektivere og koordinere bestillinger, endringer som berører flere fag og oppfølging i produksjon og i reklamasjonstiden"*.

Entreprenøren redegjør for avtaleforholdene. Han opplyser at han er totalentreprenør etter avtale inngått med utbyggingsselskapet, og at han har en eierandel på 50 % i dette. (*Også den andre eieren er nå medlem i Boligprodusentenes Forening*) Den *"kundekontakten"* som tar seg av kundenes ønsker om tilvalg/endringer opplyses å ha avtale med den andre eieren av utbyggingsselskapet. Prosjektledelsen ivaretas med avtale mellom entreprenøren og dette selskapet.

I totalentreprisavtalen med utbyggeren opplyses det at det er avtalt et påslag stort 15 % på *"materialer og underentrepriser"*, og at samme påslag benyttes for tilvalg/endringer. I tillegg opplyses det at det tillegges et administrasjonspåslag på 12 % som fordeles med 6 % til totalentreprenør og 6 % til utbygger. Dette opplyses å dekke *"merarbeid som påføres entreprenør og innleid tilvalgsansvarlig hos utbygger som følge av tilvalg og endringer"*.

Det opplyses at kundene også får opplyst at de vil bli belastet kr 5 000 dersom de har bedt om tilbud som medfører prosjektering og/eller endringer av tegninger, dersom forespørselen ikke blir realisert.

Entreprenøren utdyper følgende:

#### *Kjøkken*

Det vises til at forbrukeren ble innrømmet en såkalt "*utbyggerkompensasjon*" stor kr 15 000. Begrunnelsen opplyses å være at endringenes omfang ga et uforholdsmessig høyt administrasjonspåslag fra *en* leverandør, og at man ønsket å få saken ut av verden.

#### *Elektro*

Det vises til at forbrukeren fikk redusert prisen (*ca* kr 12 000) etter at totalentreprenør og elektrofirma hadde gjennomgått priser for downlights med LED-lys, samt omprosjektering av tilvalg. Prisreduksjonen opplyses hensyntatt i forbrukerens signerte endringsliste.

#### *Administrasjon- og kalkulasjonspåslag*

Entreprenøren opplyser at han har oppsummert tillegg/endringer for 26 av 53 solgte leiligheter i prosjektet, og at totalsummen for kjøperne ble kr 2 450 000 hvorav kr 109 350 utgjorde administrasjonspåslaget til utbygger. Det som opplyses å gjenstå er "*oppfølging i byggeperioden, overlevering og reklamasjonsperiode*". Til sammenligning anføres det at kostnadssiden for utbyggeren er kr 250 000, med henvisning til hans avtale med "*kundeansvarlig*". Administrasjonstillegget opplyses igjen å være det samme for entreprenøren som hevdes å få samme merarbeid, uavhengig av leverandør.

Til forbrukerens anførsel om at han ikke har nedlagt timeverk som kan forsvare hans påslag, opplyser entreprenøren at det hos han og tilvalgsansvarlig er registrert i alt 93 e-poster vedrørende korrespondanse knyttet til forbrukerens ønsker og forespørslar. Det opplyses at forbrukeren forspurte på flere endringer som *ikke* endte med bestilling, og at *det* normalt skulle ha utløst flere kalkulasjonspåslag på kr 5 000 som ikke er krevd. Dermed anføres det at det er nedlagt en betydelig arbeidsmengde fra flere aktører i denne aktuelle saken etter endringsønsker fra forbrukeren, langt ut over fakturert bistand.

Det vises til at avtalte endringer for kjøkken og elektro utgjør kr 276 617, og det opplyses at administrasjonstillegget av dette utgjør kr 29 637. Med fratrukk for tidligere avtalt utbyggerrabatt stor kr 15 000 blir resterende sum kr 14 637, der dette skal deles likt på entreprenør og utbygger.

Entreprenøren påpeker at individuelle endringer ofte omfattes av flere fagområder selv om de bare fremstår som *en* endring. Dette opplyses å tilsi behov for omfattende koordinering og oppfølging i mange ledd utover det rent praktiske som forbrukere er involvert i, noe *de* ofte undervurderer. Dermed anføres det å ha liten betydning for entreprenør og utbygger at selve prisingen av kjøkken og elektro foretas direkte av leverandøren, da alle rutiner videre er de samme.

Entreprenøren opplyser at det ikke er relevant å gi forbrukeren innsyn i inngåtte avtaler mellom utbyggeren og hans samarbeidspartnere, men de benyttede priser og påslag hevdes å være helt normale for bransjen med hensyn til påslag på materialer/underentrepriser og administrasjon. Administrasjonstillegget hevdes dessuten på ingen måte å dekke de respektive kostnadene i angjeldende sak. Dermed avvises forbrukerens krav.



Forbrukeren gir tilsvar 21. juli 2014. Tidligere utsagn gjentas og utdypes. Forbrukeren hevder igjen at han selv har koordinert og ordnet de endringene og tilvalgene som han har gjort over for kjøkkenleverandøren og elektrofirmaet, uten at entreprenøren eller utbyggingsfirmaet har vært involvert. Påslagsprosentene hevdes igjen aldri informert om ved kontraktsinngåelsen. Opplysningen om 27 % opplyses fått av en representant for elektrofirmaet. Det erkjennes at firmaet aksepterte en mindre reduksjon i prisen (ca kr 12 000) men forbrukeren opplyser at han forstod at årsaken var valg av en billigere type LED-belysning. Påslaget på 27 % hevdes imidlertid beholdt.

Vedrørende det høye antallet e-poster anføres det at disse er av "*forskjellig art*", og at mange er fra før kontrakten ble inngått. Det vises spesielt til at det i en tidlig fase ble meddelt at det ville bli installert vannbåren varme i leilighetene, men at dette etter hvert viste seg å være feil. Forbrukeren opplyser at han da spurte om det likevel var mulig å få dette til i *hans* leilighet, og at forholdet ble utredet av entreprenøren som endte opp med heller å anbefale en varmemefolie til gulvvarme. Årsaken opplyses å ha vært redusert romhøyde dersom innstøpte varmerør for vannbåren gulvvarme skulle etableres. Det ble gitt en pris for varmemefolie, men den ble så høy at løsningen ikke ble valgt.

Det ble også en del e-postkorrespondanse knyttet til ønske om endring av en vegg, uten at *det* førte frem. Forbrukeren lister for øvrig opp en rekke eksempler på hva enkelte e-poster dreidde seg om.

Når det gjelder administrasjonstillegget til fordeling mellom utbyggeren og entreprenøren bestrides det at summen er kr 14 637, da det anføres at man også må ta med tillegget stort kr 14 545 tillagt av elektrofirmaet, som oppgitt i klagen for nemnda.

Forbrukeren poengterer at "*essensen*" i hans klage er at han som kunde vil vite hva som kommer av påslag på tilvalg, og at dette ikke skal komme som en overraskelse lang tid etter at kontrakt er signert og etter at mange av tilvalgene allerede er klarert. Det avgjørende anføres å være selgerens opplysningsplikt før avtaleinngåelse.

Entreprenøren gir tilsvar 13. august 2014. Han kommenterer kun forholdet omkring vannbåren varme. Det opplyses at leilighetene *er* levert med slik varme, men da i form av termostatstyrte radiatorer i hht opplysning i salgsoppgave som er vedlegg til kontrakt. (*Ikke fremlagt for nemnda*) Entreprenøren antar at forbrukerens utsagn må være knyttet til en forventning om vannbåren *gulvvarme*, men en slik eventuell løsning i *en* leilighet opplyses å ville medført vanskeligheter knyttet til krav om universell utforming og nivåforskjeller i forhold til fellesarealer/balkong.

Forbrukeren svarer 31. august 2014. Han hevder at han i en tidlig fase ble meddelt at det ville bli installert vannbåren varme med tilhørende gulvvarme i leilighetene, men det påpekes at dette ikke har noen direkte tilknytning til klagesaken for nemnda.

## **2. Sakens rettslige sider**

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

### *2.1 Innledning*

Forbrukeren inngår "*Kontrakt om kjøp av andel i -----borettslag under oppføring*".

Avtalepart er et utbyggingsselskap der innklaget entreprenør eier 50 %. Fremlagt kopi for nemnda er ikke signert av partene, men forbrukeren har opplyst at *det* skjedde i siste halvår 2013.

Innklaget entreprenør eier 50 % av utbyggingsselskapet. Salget ivaretas av en megler tilknyttet den andre eieren. (*Også dette firmaet er nå medlem i Boligprodusentenes Forening, og således tilsluttet nemndsordningen*) Entreprenøren engasjeres som totalentreprenør for prosjektet.

Før kontrakten inngås får forbrukeren en tilvalgsliste med en rekke oppgitte mulige tilvalg som kan gjøres til oppgitte priser. Han får imidlertid også anledning til å gjøre individuelle endringer ut over de som er angitt i overnevnte liste, forutsatt at disse avtales med de samme leverandørene som utbyggeren har avtale med, og som ellers skal levere til prosjektet. Etter avtale med utbygger/entreprenør oppsøker forbrukeren kjøkkenleverandøren og elektrofirmaet og innhenter tilbud på ønskede tilleggsleveranser. Han ender opp med å kjøpe tillegg fra førstnevnte for i alt kr 223 208,61 og fra elektrofirmaet for kr 68 414.

Forbrukeren opplyser at han reagerte på de høye tilleggsprisene, og at han av en ansatt i elektrofirmaet fikk oppgitt at det var blitt lagt til et påslag på i alt 27 %, hvorav 15 % utgjorde beregnet fortjenesten til firmaet, og 12 % skulle gå til utbygger og entreprenør for deres koordineringsarbeid knyttet til endringene.

Forbrukeren tar forholdet opp med utbygger og entreprenør med krav om at påslagene frafalles. Da enighet ikke oppnås fremmer forbrukeren sak for Boligtvistnemnda 7. juni 2014.

## 2.2 Påslag for administrasjon og fortjeneste

### 2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukeren hevder at det ikke finnes noe kontraktsmessig eller juridisk grunn for entreprenøren til å kreve de overnevnte påslagene. Det anføres at entreprenøren har forhandlet seg frem til utrolig lave priser fra kjøkkenleverandøren og elektrofirmaet for en standardleveranse, "*samt valgt de aller billigste løsningene*". Som eksempel nevnes hvitevarer av et oppgitt merke. For kjøkkeninnredningen vises det til at entreprenøren har oppgitt at prisen for det som var inntatt som standard var kr 88 000. Forbrukeren anfører imidlertid at "*ordinær pris*" egentlig kanskje var kr 110 000. Han viser til at han da, i så fall, har fått et prosentpåslag på differansen sett opp imot kr 88 000, og ikke i forhold til den antatte ordinære "riktige" prisen stor kr 110 000. Dette hevdes å utgjøre en dobbel urimelighet.

Det anføres at prosenttillegget blir unormalt stort når selve tilleggene for det som kjøpes ekstra blir store. Dessuten vises det til at det tilkommer 25 % mva på alle prosenttillegg. Forbrukeren hevder at entreprenøren ikke har hatt noe arbeid med endringer av tegninger knyttet til tilbudene fra kjøkkenleverandøren og elektrofirmaet, og at han således ikke har nedlagt timeverk som kan forsvare de prosentuelle påslagene. Alt ekstraarbeid hevdes utført av leverandørene.

Forbrukeren poengterer at "*essensen*" i hans klage er at han som kunde vil vite hva som kommer av påslag på tilvalg, og at dette ikke skal komme som en overraskelse lang tid etter at kontrakt er signert og etter at mange av tilvalgene allerede er klarert. Det avgjørende anføres å være selgerens opplysningsplikt *før* avtaleinngåelse.

Forbrukeren krever at entreprenøren skal kreditere han kr 28 659 for anførte betalte prosentpåslag på leveransen fra kjøkkenleverandøren og elektrofirmaet, fordelt med kr 14 114 for førstnevnte og kr 14 545 for elektro.

Entreprenøren opplyser på sin side at priser for denne typen tillegg/endringer må innhentes av *"kundekontakt, via totalentreprenør som igjen forespør sine underentreprenører/leverandører"*. For kjøkken, fliser og tekniske fag opplyses det at dette er forsøkt forenklet for kundene ved at de kan ta direktekontakt med de respektive kontaktpersonene hos de aktuelle leverandørene for dermed å få priser direkte og raskere enn via entreprenør og tilvalgsansvarlig. De nevnte påslagene opplyses da å ville være inkludert i pristilbudene. Entreprenøren poengterer at en slik praktisering ikke fritar *han* og tilvalgsansvarlig *"for å effektivere og koordinere bestillinger, endringer som berører flere fag og oppfølging i produksjon og i reklamasjonstiden"*.

I totalentreprisavtalen med utbyggeren opplyses det at det er avtalt et påslag stort 15 % på *"materialer og underentrepriser"*, og at samme påslag benyttes for tilvalg/endringer. I tillegg opplyses det at det tillegges et administrasjonspåslag på 12 % som fordeles med 6 % til totalentreprenør og 6 % til utbygger. Dette opplyses å dekke *"merarbeid som påføres entreprenør og innleid tilvalgsansvarlig hos utbygger som følge av tilvalg og endringer"*.

Når det gjelder kjøkkenleveransen vises det til at forbrukeren, etter å ha inngått avtale med leverandøren om tillegg stort kr 223 208,61, ble innrømmet en såkalt *"utbyggerkompensasjon"* stor kr 15 000. Begrunnelsen opplyses å være at endringenes omfang ga et uforholdsmessig høyt administrasjonspåslag fra *en* leverandør, og at man ønsket å få saken ut av verden.

Når det gjelder leveransen fra elektrofirmaet vises det til at forbrukeren fikk redusert prisen (*ca* kr 12 000) etter at totalentreprenør og elektrofirma hadde gjennomgått priser for downlights med LED-lys, samt omprosjektering av tilvalg. Prisreduksjonen opplyses hensyntatt i forbrukerens signerte endringsliste.

Vedrørende tillegget for koordinering og administrasjon etc opplyser entreprenøren at han har oppsummert tillegg/endringer for 26 av 53 solgte leiligheter i prosjektet, og at totalsummen for kjøperne ble kr 2 450 000 hvorav kr 109 350 utgjorde administrasjonspåslaget til utbygger. Det som opplyses å gjenstå er *"oppfølging i byggeperioden, overlevering og reklamasjonsperiode"*. Til sammenligning anføres det at kostnadssiden for utbyggeren er kr 250 000, med henvisning til hans avtale med *"kundeansvarlig"*. Entreprenøren anfører at administrasjonstillegget vil være det samme for *han* fordi han får samme merarbeid, uavhengig av leverandør. Det vises til at avtalte endringer for kjøkken og elektro utgjør i alt kr 276 617, og det opplyses at administrasjonstillegget av dette utgjør kr 29 637. Med fratrukket for tidligere avtalt utbyggerrabatt vedrørende kjøkken stor kr 15 000 blir resterende sum kr 14 637 som så skal deles likt på entreprenør og utbygger.

Forbrukeren hevder imidlertid at det skal plusses på kr 14 545 for beregnet og innlagt påslag fra elektrofirmaet.

Til forbrukerens anførsel om at han ikke har nedlagt timeverk som kan forsvare påslagene, påpeker entreprenøren at individuelle endringer ofte omfattes av flere fagområder selv om de bare fremstår som *en* endring. Dette opplyses å tilsi behov for omfattende koordinering og oppfølging i mange ledd utover det rent praktiske som forbrukere er involvert i, noe *de* ofte

undervurderer. Dermed anføres det å ha liten betydning for entreprenør og utbygger at selve prisingen av kjøkken og elektro foretas direkte av leverandøren, da alle rutiner videre er de samme.

Entreprenøren opplyser videre at det hos han og tilvalgsansvarlig er registrert i alt 93 e-poster vedrørende korrespondanse knyttet til forbrukerens ønsker og forespørsler. Det opplyses at forbrukeren forspurte på flere endringer som *ikke* endte med bestilling, og at *det* normalt skulle ha utløst flere kalkulasjonspåslag på kr 5 000 som ikke er krevd. Dermed anføres det at det er nedlagt en betydelig arbeidsmengde fra flere aktører i denne aktuelle saken etter endringsønsker fra forbrukeren, langt ut over fakturert bistand.

Forbrukeren viser imidlertid til at det høye antallet e-poster er av "*forskjellig art*", og at mange er fra før kontrakten ble inngått, bl.a. knyttet til en uklarhet omkring vannbåren varme.

Entreprenøren opplyser at det ikke er relevant å gi forbrukeren innsyn i inngåtte avtaler mellom utbyggeren og hans samarbeidspartnere, men de benyttede priser og påslag hevdes å være helt normale for bransjen med hensyn til påslag på materialer/underentrepriser og administrasjon. Administrasjonstillegget hevdes dessuten på ingen måte å dekke de respektive kostnadene i angjeldende sak. Dermed avvises forbrukerens krav.

### 2.2.2 Nemndas synspunkter

Det vises til buofl § 42. *Justering for endringer og tilleggsarbeid*

Partene kan krevje justering av vederlaget som følge av endringer og tilleggsarbeid i den mon det følger av den opprinnelege avtalen eller er fastsett i særskilt skriftleg avtale om endringane eller tilleggsarbeidet.

Elles kan justering av avtalt vederlag berre krevjast

- a. dersom krav på tillegg eller frådrag er framsett i samband med kravet om endringar eller tilleggsarbeid, eller
- b. i den mon den andre parten måtte skjøne at endringane eller tilleggsarbeidet ville føre til eit slikt krav.

Justering av vederlaget etter andre ledd skal skje på grunnlag av nødvendig kostnadsauke eller oppnåeleg innsparing for entreprenøren med tilsvarende endring av entreprenørens påslag.

I dette tilfellet har forbrukeren 13. februar 2014 signert avtalen om tillegg stort kr 223 208,61 knyttet til leveranser til kjøkkenet. Der opplyses det konkret at det er medtatt et påslag til entreprenøren på 15 %. Det skjer rett etter at forbrukeren innvilges en rabatt på kr 15 000 som entreprenøren skal trekke i fra, i hht egen innrammet opplysning på avtaledokumentet. Før dette har partene i lengre tid kommunisert omkring påslag, prosenter og berettigelse, der entreprenøren har redegjort for sitt syn og bakgrunnen for sin praktisering. Avtaleinngåelsen 13. februar 2014 må følgelig bli å anse som en aksept fra forbrukerens side, da kravene om tillegg var fremsatt og dermed var kjente for forbrukeren på forhånd, jfr pkt a i buofl § 42.

Forbrukeren har ikke bestridt at han betalte kr 68 414 til elektrofirmaet i hht deres brev om tilvalg datert 13. februar 2014. Også i dette tilfellet var kravet om påslag kjent på forhånd.

Nemnda kommer etter dette til at forbrukeren til slutt godtok de prisene som ble fremlagt i forbindelse med tilleggene, selv om han i ettertid betviler berettigelsene av benyttede påslag.

Nemndas representanter fra byggebransjen er for øvrig kjent med at arbeidet med å administrere endringer utover styrte tilvalg krever uforholdsmessig meget arbeid, spesielt knyttet til kvalitetssikring og oppfølging. *Det* gjelder både i forbindelse med planleggingen og under selve gjennomføringen av et prosjekt med som her mer enn 50 boenheter. Dessuten

sitter entreprenøren igjen med reklamasjonsansvaret i reklamasjonsperioden på 5 år, jfr buofl § 30. Nemnda kommer etter en samlet vurdering til at de benyttede påslagsprosentene ikke kan anses som urimelige. Forbrukeren gis følgelig ikke medhold.

### *2.3 Forbrukerens utgifter*

#### *2.3.1 Partenes anførsler*

I klagen for nemnda krever forbrukeren at entreprenøren skal dekke hans utgift stor kr 4 000 for "*øvrige kostnader forbundet med saken, advokat o.l.*".

Entreprenøren har ikke konkret kommentert kravet, men styreformannen i utbyggingsfirmaet avviser i e-post 7. januar 2014 å dekke utgifter til advokat "*både nå og for ettertiden*".

#### *2.3.2 Nemndas synspunkter*

Boligtvistnemnda er ment å være en rimelig form for tvisteløsning, utenom domstolene og nemnda har lang praksis for at partenes eventuelle utgifter til juridisk assistanse, som den store hovedregel, ikke tilkjennes. Det samme gjelder for antatte øvrige kostnader i angjeldende sak.

Nemnda kommer etter en samlet vurdering til at det i denne saken ikke er grunnlag for å fravike praksis, og forbrukeren får således ikke medhold.

### **3. Konklusjon**

- Forbrukeren gis ikke medhold.