

## Protokoll i sak 519/2009

for

Boligtvistnemnda

29.04.10

**Saken gjelder:** Reklamasjon på Heksesot

-----

### 1. Sakens faktiske sider

I klagen for nemnda opplyser forbrukeren at hun kjøpte en nyoppført leilighet av entreprenøren i år 2005, og at hun åpenbart plutselig, fikk *"fenomenet heksesot"* 19. januar 2009. Forbrukeren reklamerte på forholdet, og entreprenøren besiktiget leiligheten 4. mars samme år. I brev til forbrukeren samme dag opplyser entreprenøren at han tok av en taklist på yttervegg mot øst, men at det ikke var noe sot under denne, selv om veggene fremstod som *"sotete"*. Han gir uttrykk for at han mener årsaken til problemet er feil bruk av leiligheten, bl.a. ved at *"ventilasjon i vindu har vært stengt"*. Dermed anfører han at det har oppstått et innvendig undertrykk ved at *"ventilator har trukket store mengder luft ut av leiligheten"*, og at dette, i sammenheng med *"bruk av åpen flamme, ved eksempelvis stearinlys har medført disse sotdannelsene på vegg"*. Han avviser reklamasjonen.

Forbrukeren svarer 11. mars 2009. Hun opplyser at hun selv har foretatt undersøkelser om heksesot, og at "TV2 hjelper deg" nylig hadde et innslag om dette. Hun vedlegger også en artikkel, der det refereres til at Forbrukerrådet mener at en forbruker har en berettiget reklamasjon dersom entreprenøren *"ikke har informert om at problemet kunne vært unngått ved å lufte godt den første vinteren"*. Der refereres det også til et utsagn fra en spesialist som uttaler at 95 % av de stoffene som skaper heksesot kommer fra byggematerialene, mens bare 5 % kommer fra materialer som en huseier selv bringer inn i leiligheten. Fenomenet opplyses å ha blitt registret første gang i Norge i år 2004, og årsaken til heksesot hevdes å ha sammenheng med at;

"...skadelige løsemidler ble fjernet fra maling og bygningsmaterialer, og erstattet med miljøvennige produkter. Disse materialene bruker mye lengre tid på å tørke enn før, og det er dampen fra disse materialene som trekker til seg sotpartikler i luften, og fester seg som et klissete belegget på vegger og tak, men også inni skuffer og skap".

Det opplyses at soten vanligvis oppstår den første eller den andre vinteren etter at en bolig er tatt i bruk, eller etter oppussing. Selv om forbrukeren anfører at hun nå bor i leiligheten tredje vinter, hevder hun at entreprenørens maler var inne i juni 2007 og foretok diverse utbedringer etter ett-årsbefaringen. Disse utbedringene bestod angivelig i at hele taket i stua, og store deler av veggene, ble malt, samt hele inngangen til stua. Det opplyses at heksesoten som oppstod etter mindre enn 2 år, *"satte seg på veggene, i kjøleskapet, i kjøkkenskapene, på lysbrytere, dørblad, vinduskarmer, plastgjenstander og langs taklister"*, og det hevdes at entreprenøren må ha ansvaret for utbedring av skadene.

Da entreprenøren åpenbart ikke svarer på overnevnte brev, purrer forbrukeren på svar 6. mai 2009. Hun opplyser at hun vil gå til Forbrukerrådet med saken, dersom hun ikke får svar.

Entreprenøren svarer 27. mai 2009. Han viser til at heksesot er et nytt fenomen som han aldri har hørt om tidligere, og at han ikke kunne ha informert om dette på forhånd, da det var ukjent for han. Han viser også til overnevnte vedlagte artikkel, der det angis at skal søkes opprettet en "*forskningsgruppe*" som skal forske på fenomenet. Entreprenøren viser videre til at han i det aktuelle byggefeltet har levert ca 50 boliger, men at det kun er forbrukeren som har fått heksesot i leiligheten. Mens de andre boligene ble levert ferdig malt, opplyses det at forbrukeren selv stod for malerarbeidene i sin bolig. Entreprenøren antar at det dermed har "*skjedd en kjemisk reaksjon, muligens i kombinasjon med dine produkter og våre*". Han finner det urimelig at han skal ta på seg hele reklamasjonskostnaden, og fremsetter følgende tilbud:

- Huseier vasker ned leiligheten selv. Alle flater må være rene før ny maling kan påføres
- Berland Bygg AS dekker maler som utfører ny maling av vegger i stue, kjøkken og deler av gangvegg mot stue/kjøkken
- Huseier dekker til gulv og fjerner møbler og gjenstander på vegg

Forbrukeren svarer 29. juni 2009. Hun aksepterer ikke tilbudet, da hun bl.a. anfører at det er heksesot på meget mer enn de flatene entreprenøren tilbyr seg å male. Hun hevder også at det "*ikke blir pent*" om det også males på disse stedene. Dessuten anføres det at man først må finne årsaken til fenomenet før utbedring kan iverksettes. Forbrukeren opplyser for øvrig at hun har fått mer heksesot etter at hun "*nå i vår*" har hatt "*vinduene stående mye oppe*". Det hevder også at en annen huseier i samme område har konstatert heksesot.

Forbrukeren fremmer i tillegg reklamasjon på utvendig maling som hevdes å "*løsne*" fordi kledningen angivelig ikke er luftet. Dette hevdes konstatert av malingsprodusenten som har vært på befaring.

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda 22. september 2009. I egen redegjørelse opplyses det at 4 av ventilene i kjøkken-/stuevinduer har stått oppe hele vinteren. Forbrukeren angir at hun har forsøkt å vaske vekk heksesoten med zalo, angivelig etter anbefaling fra entreprenøren, uten å få bort alt. Hun hevder også at soten etter hvert kom tilbake på de flater som var vasket. Når det gjelder bruk av stearinlys, opplyser hun at hun nå har "*sluttet å brenne stearinlys*", uten at det har hjulpet når det gjelde ny tilvekst av sot.

Forbrukeren viser også til sin reklamasjon på utvendig maling som hevdes å løsne, og krever utbedring.

Entreprenøren gir tilsvar 10. januar 2010. Han hevder at alle ventiler i boligen var stengt da han var på befaring etter at forbrukeren hadde reklamert på heksesot, og at "*det var merker på veggen etter et teppe som hadde lukket igjen for åpning mellom etasjene, samt at det var brent mange stearinlys*". Dermed anføres det igjen at bruken av ventilatoren har ført til undertrykk, og at det kan ha forårsaket "*problem med avgasser fra produkter*". Entreprenøren gjentar sitt tilbud fra 27. mai 2009, men påpeker at det var forbrukeren som opprinnelig hadde ansvaret for gulvlegging, samt sparkling og maling av flater i begge etasjer, selv om entreprenøren erkjenner at hans maler malte opp igjen enkelte flater etter ett-årsbefaringen, angivelig fordi "*noen skruer kom synlig frem gjennom vegg*". Han gjentar antakelsen om at problemet med heksesot kan skyldes en kombinasjon av valgte produkter fra ham og forbrukeren.

Når det gjelder reklamasjonen på utvendig kledning, opplyses det at forbrukeren har stått for malingsarbeidene selv, og at det er første gang man har opplevd en tilsvarende reklamasjon. Entreprenøren bestrider at husets ytterkledning ikke er luftet, og opplyser at man uansett ikke kan se dette *"fra oppsiden av terrassen"* på grunn av beslagføringen. Denne hevdes å være i hht en preakseptert løsning, og etablert slik at luft kommer inn fra undersiden. Entreprenøren opplyser for øvrig at en representant fra et malerfirma har sett på malerarbeidet, og uttalt at malingen er utført med et for tynt og for ujevnt malingslag, noe som angivelig *"i seg selv fører til flassing"*. Også *"manglende rengjøring, sol og lignende"* hevdes å kunne medføre et dårlig resultat. Dermed avvises reklamasjonen.

Forbrukeren svarer 4. februar 2010. Hun bestrider igjen at hun har hatt ventilene lukket, og hevder at 4 av 6 stod oppe da entreprenøren foretok befaring, selv om hun da ikke selv var hjemme. Dette konstaterte hun angivelig da hun kom hjem. Forbrukeren opplyser at hun på kalde vinterdager benyttet et *"dusjforheng"* foran åpningen inn til stue/kjøkken for å hundre varme i å stige opp til 2. etasje, men hun hevder at dette ikke dekket hele åpningen. På soverommet hevdes ventilene å ha stått oppe hele tiden, mens vinduene hevdes å ha stått oppe hver natt. Dette, sammen med dører som ofte har stått oppe, anføres å *"må ha hjulpet på en slik måte at det ikke dannes undertrykk"*. Forbrukeren anfører at entreprenøren ikke har noe grunnlag for å hevde at hun har brent mange stearinlys. Selv om hun erkjenner at hun har *"mange lysestaker/glass med telys som pynt"*, opplyser hun at hun aldri har *"tent i alle lysene hver dag og samtidig"*. I vinterhalvåret hevder hun kun å ha *"tent i to telys på bordet noen kvelder i uken"*.

Forbrukeren opplyser at da hun malte innvendig, benyttet hun Jotun sin maling, *"Lady interiør"*, mens entreprenørens maler angivelig benyttet *"Jota Proff"*. Hun viser til at entreprenørens maler var inne senest i år 2008, da han angivelig malte kjøkkenvegger etter at disse var blitt skadet etter en utskifting av en skadet benkeplate. Hun opplyser at maleren da malte over den oljemalingen hun selv i sin tid hadde benyttet, og stiller spørsmålsteget ved hvorvidt det da kan ha oppstått *"en reaksjon mellom oljemalingen og akrylmalingen"*. Det anføres igjen at heksesoten oppstod 19. januar 2009, og anføres at *det* er mindre enn ett år etter at entreprenøren gikk utført siste malerarbeid. Det vises også til at det *"stemmer"* med erfaringsmessig tidspunkt for dannelse av heksesot, nevnt i *"ekspertuttalelsen"* fra Mycoteam. (s. 7) Forbrukeren opplyser for øvrig at hun selv har kontaktet og snakket med vedkommende *"ekspert"* som angivelig skal ha uttalt at heksesoten må komme fra siste malerbehandling.

Forbrukeren opplyser at hun vil godta entreprenørens tilbud om utbedring, men da på betingelse av at han *både* påtar seg å vaske ned de aktuelle flatene, og maler alle steder der det nå er sot. Hun vedlegger også en utskrift hentet fra internett, der en jurist fra Forbrukerrådet uttaler:

Forbrukerrådet mener at heksesot er en opplagt reklamasjonssak, og at kunden har krav på erstatning. Dersom det er slik at kunden kunne ha unngått problemet ved for eksempel å lufte godt den første vinteren i et nytt hus eller etter en oppussing, men ikke har blitt opplyst om dette på forhånd, kan ikke husbrukeren få skylda for problemet. Da kan heksesot anses som en mangel ved boligen.

Kunden har da krav på en kostnadsfri utbedring, og i den grad utbygger ikke har vilje eller evne til dette, så vil han ha krav på erstatning for de utgiftene han blir påført for å reparere disse feilene.

Vedrørende utvendig kledning stilles det fortsatt spørsmålsteget ved om denne virkelig er godt nok luftet, og om typen benyttet vindsperre er egnet til bruk i værharde strøk.

Entreprenøren gir tilsvar 10. mars 2010. Han hevder igjen at boligen var *"hermetisk lukket"* da han befarte denne, og at *"alle ventilert/spalteventiler i vindu har vært stengt"*, noe boligen angivelig *"bar tydelig preg av"*. Han hevder også at det var hans folk og han selv som åpnet ventilene ved befaring. Det opplyses for øvrig at forbrukeren opprinnelig ble tilbudt et balansert ventilasjonssystem, men at hun avslo å kjøpe dette, til fordel for et *"normalt"* mekanisk avtrekksystem.

Når det gjelder forbrukerens malerarbeider, hevdes disse å ha blitt utført av ufaglærte håndverkere. Det samme gjelder for innrednings- og malerarbeid på loft. Entreprenøren opplyser at han kjenner til vaskemidler som kan benyttes til å vaske bort heksesot, og mener fortsatt at forbrukeren bør utføre vaskearbeidet selv. Han refererer også til at hans juridiske rådgiver har anbefalt han å trekke tilbake tilbudet om ny maling av stue og kjøkken, med grunnlag i *"feilbruk"* ved at forbrukeren angivelig har benyttet *"mye stearinlys og ingen lufting, samt at hele boligen med malerarbeid og gulv er utført som egeninnsats av eier"*. Han hevder at *han kun har utført "mindre malerarbeid i stue og kjøkken i forhold til ett-årsbefaring med anerkjente produkter"*.

Forbrukeren gir tilsvar 19. mars 2010. Tidligere standpunkt og argumenter gjentas og utdypes, og forbrukeren bestrider bl.a. entreprenørens påstander om bruk av ufaglært arbeidskraft. Alle krav opprettholdes.

## **2. Sakens rettslige sider**

Nemnda har ikke fått seg forelagt kontrakten mellom partene, og det er ikke opplyst når denne ble inngått. Var det *før* leiligheten ble ferdig bygget, og *før* overtakelsen, vil det være bustadoppføringslovas bestemmelser som kommer til anvendelse, mens avhendingsloven gjelder om kontrakten ble inngått *etter* ferdigstillelsen fra entreprenørens side. Uansett har dette ingen betydning for de forhold nemnda skal behandle.

### *1. Heksesot*

Forbrukeren opplyser at hun kjøpte leiligheten av entreprenøren i år 2005, og at hun selv stod for malerarbeidene som sin egeninnsats. Hun forklarer at det plutselig, 19. januar 2009, dannet seg omfattende heksesot på veggene, i kjøleskapet, i kjøkkenskapene, på lysbrytere, dørblad, vinduskarmer, plastgjenstander og langs taklister, mindre enn 1 år etter at entreprenøren var inne og utførte malerarbeid i kjøkkenet etter at det hadde oppstått skader på vegg i forbindelse med utskifting av en benkeplate. Hun anfører at entreprenøren også utførte malerarbeider i år 2007, etter ett-årsbefaringen. Disse bestod angivelig i at han da malte hele taket i stua, og store deler av veggene, samt hele inngangen til stua, i følge entreprenøren fordi *"noen skruer kom synlig frem gjennom vegg"*. Entreprenøren hevder imidlertid at hans maler kun har utført *"mindre malerarbeid i stue og kjøkken i forhold til ett-årsbefaring med anerkjente produkter"*.

Forbrukeren hevder at entreprenøren må ha ansvaret for utbedring av skadene, bl.a. med henvisning til en uttalelse fra en jurist i Forbrukerrådet, med følgende innhold:

Forbrukerrådet mener at heksesot er en opplagt reklamasjonssak, og at kunden har krav på erstatning. Dersom det er slik at kunden kunne ha unngått problemet ved for eksempel å lufte godt den første vinteren i et nytt hus eller etter en oppussing, men ikke har blitt opplyst om dette på forhånd, kan ikke husbrukeren få skylda for problemet. Da kan heksesot anses som en mangel ved boligen.

Kunden har da krav på en kostnadsfri utbedring, og i den grad utbygger ikke har vilje eller evne til dette, så vil han ha krav på erstatning for de utgiftene han blir påført for å reparere disse feilene.

Entreprenøren avviser at han kunne ha informert forbrukeren om heksesot tidligere, da han ikke selv kjente til fenomenet.

Entreprenøren avviser reklamasjonen med at den sannsynligvis skyldes feilbruk av leiligheten ved at forbrukeren har benyttet *"mye stearinlys og ingen lufting, samt at hele boligen med malerarbeid og gulv er utført som egeninnsats av eier"*. Han hevder også at han ved befaringskonstaterte at boligen var *"hermetisk lukket"*, og at *"alle ventiler/spalteventiler i vindu har vært stengt"*, mens forbrukeren hevder at hun alltid har hatt 4 av 6 ventiler i stue/kjøkken stående åpne, samt vinduer i soverom om nettene, og alle ventiler der. Entreprenøren påstår imidlertid at boligen har vært så lukket at det har bygget seg opp et "skadelig" undertrykk ved drift av ventilasjonsanlegget, mens forbrukeren hevder at *det* neppe er tilfelle fordi hun har sørget for tilstrekkelig tilluft via ventiler, vinduer og innvendige åpne dører.

Nemnda legger til grunn at heksesot ikke var alminnelig kjent verken i byggebransjen eller hos Forbrukerrådet før i år 2009, og at det åpenbart fortsatt er en rekke usikkerheter knyttet til hvorfor og hvordan den oppstår, og hva man må gjøre for å sikre seg mot dette fenomenet. Det synes imidlertid å være avklart at det har en sammenheng med at man har gått mer over til bruk av løsemiddelfrie, miljøvennlige byggematerialer til erstatning for tidligere produkter som inneholdt mer helse- og miljøskadelige flyktige organiske forbindelser. Det er åpenbart også enighet om at forhold som romtemperatur, størrelsen på avdampende flater i forhold til rommets volum, graden av ventilasjon, den kjemiske bindingsgraden mellom løsemidler og ulike bygningsmaterialer, har betydning. Andre viktige faktorer kan være om det røykes inne, omfanget av bruk av stearinlys, eventuell peisfyring og eventuelle kuldebroer i ytterkonstruksjonene, uten at disse kuldebroene dermed betyr at det foreligger noen byggeteknisk mangel. I angjeldende tilfelle har forbrukeren i utgangspunktet selv stått for malerarbeidene, men heksesot oppstod først *etter* at entreprenøren hadde utført reklamasjonsarbeid i form av maling av vegger og tak 2 – 3 år etter overtakelsen, og innenfor de "tidsfrister" man erfaringsmessig har sett at heksesot kan oppstå etter slik behandling.

Nemnda kan ikke se at entreprenøren har forsømt sin informasjonsplikt overfor forbrukeren, da det ville være urimelig å forvente at han skulle besitte mer kunnskap om dette enn bransjen for øvrig. Selv om forbrukeren bestrider at så er tilfelle, finner nemnda det tilstrekkelig sannsynliggjort at boligen har blitt relativt lite ventilert etter de sist utførte malerarbeidene, og at forbrukeren har benyttet stearinlys i et omfang som kan ha forsterket heksesotproblemet, uten at det dermed kan hevdes at hun måtte forstå at så ville skje. Nemnda er kjent med at Boligprodusentenes Forening, etter innslaget på "TV2 hjelper deg" i 2009 engasjerte Mycoteam til å utarbeide en rapport om heksesot, der man anmodet dem om å fremlegge den kunnskap de hadde, og komme med anbefalinger om tiltak både på kort og lang sikt. Deres rapport er datert 22. desember 2009, og konkluderer bl.a. med at:

De eksakte mekanismene som forårsaker heksesot er fremdeles ikke kjent, og det er nødvendig med mer kunnskap og videre undersøkelser for å kunne håndtere skadesaker.

Nemnda viser til at entreprenøren har fremmet et forslag overfor forbrukeren til "minnelig ordning", der det foreslås at:

- Huseier vasker ned leiligheten selv. Alle flater må være rene før ny maling kan påføres
- Berland Bygg AS dekker maler som utfører ny maling av vegger i stue, kjøkken og deler av gangvegg mot stue/kjøkken
- Huseier dekker til gulv og fjerner møbler og gjenstander på vegg

Tilbudet er ikke trukket tilbake, men det er avvist av forbrukeren som kun godtar at entreprenøren både vasker og utbedrer alle angrepne flater. Etter en total vurdering kommer nemnda til at partene i dette tilfellet, basert på overstående konklusjoner, må dele ansvaret for den situasjonen som har oppstått, og at det er en hensiktsmessig løsning at entreprenørens forslag legges til grunn.

### *2. Avflassing maling på yttervegg*

Forbrukeren reklamerer på at utvendig maling på kledning flasser av, angivelig fordi kledningen ikke er luftet. Dette hevdes konstatert av malingsprodusenten som har vært på befaring.

Entreprenøren bestrider at kledningen ikke er luftet, og opplyser at man uansett ikke kan se dette "fra oppsiden av terrassen" på grunn av beslagføringen. Denne hevdes å være i hht en preakseptert løsning, og etablert slik at luft kommer inn fra undersiden. Entreprenøren opplyser for øvrig at en representant fra et malerfirma har sett på forbrukerens malerarbeid, og uttalt at malingen er utført med et for tynt og for ujevnt malingslag, noe som angivelig i seg selv fører til flassing. Også manglende rengjøring, sol og lignende hevdes å kunne medføre et dårlig resultat. Entreprenøren avviser dermed reklamasjonen.

Nemnda legger til grunn at forbrukeren ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at det foreligger noen mangel med den leverte og monterte kledningen når det gjelder dens evne til å "gi feste" for malingen. Forbrukeren gis således ikke medhold.

### *3. Lufting utvendig kledning*

Forbrukeren hevder at kledningen har mangelfull lufting, og krever at entreprenøren skal utbedre forholdet, samt utbedre utvendig maling som hevdes å flasse av veggen.

Entreprenøren bestrider at luftingen er mangelfull, og påpeker at forbrukeren selv har stått for malerarbeidene.

Nemnda kommer til at forbrukeren ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at det foreligger noen mangel med kledningen. Hun gis således ikke medhold.

## **3. Konklusjoner**

- Partene må dele arbeid og utgifter knyttet til utbedring, ved at huseier selv må stå for tilstrekkelig nedvasking av angrepne vegg- og takflater i stue, kjøkken og deler av gang
- Entreprenøren skal etter dette sørge for maling av de rengjorte overnevnte flatene med hensiktsmessig anbefalt maling
- Forbrukeren skal sørge for nødvendig tildekking av gulv, og for fjerning av møbler og gjenstander på vegg
- For øvrig gis forbrukeren ikke medhold