

Protokoll i sak 542/2010

for

Boligtvistnemnda

09.11.10

Saken gjelder: Reklamasjon på skifterflisgulv

1. Sakens faktiske sider

Entreprenøren oppfører en enebolig for forbrukerne. I hallen skal det etableres et gulv med bruddskifer, og entreprenøren engasjerer en underentreprenør som ferdigstiller gulvet til 6. august 2008.

Forbrukerne blir ikke fornøyd med sluttresultatet, og sender e-post til underentreprenøren 16. februar 2009 der de opplyser at skifergulvet:

...fortsatt har skjemmende hvite matte renner langs fugene og det er også matte flekker på en del skifer. Dette vises særlig på de mørkeste steinene.

Gulvet skal ikke være slik og dette må utbedres

Det fremgår at underentreprenøren forsøkte å syrevaske gulvet uken før, og at det førte til at *"stripene langs fugene har blitt svakere inn mot fugene enkelte plasser"*, men at *"stripene er der fortsatt"*. Forbrukerne opplyser at de selv har forsøkt vasking med varmt vann, uten at det førte til noen bedring. De opplyser også at de har vært i kontakt med andre fagfolk som har antydnet at årsaken til stripene og flekkene kan være at saltsyra ikke er godt nok vasket bort. Forbrukerne angir at *"det heller ikke er noen løsning å mette gulvet med olje for å prøve å skjule fargeforandringene"*.

Underentreprenøren svarer 22. februar 2009 at han vært i kontakt med en skiferflisleverandør, og forklart problemet, som leverandøren angivelig hadde erfaring fra. Han opplyser at han da fikk beskjed om at "problemet" ville forsvinne av seg selv. Forbrukerne får telefonnummeret til vedkommende leverandør, med oppfordring om å ringe for eventuelt å få dette nærmere forklart.

Forbrukerne oppsøker leverandøren 23. februar, og vedkommende befarer boligen

25. februar. Forbrukerne sender e-post til underentreprenøren 27. februar, der de opplyser at vedkommende ikke kunne si hva som hadde skjedd med gulvet. Han ville imidlertid angivelig *"prøvd å rense gulvet med Alfix Syr A men ikke saltsyre"*. Deretter måtte gulvet vaskes grundig rent. Forbrukerne opplyser at *de* ikke vil gjøre noe med gulvet selv, men at det ikke aksepteres slik det er nå.

Forbrukerne sender e-post til underentreprenøren 20. mars 2009, der det fremgår at en representant fra underentreprenøren forsøkte å foreta vasking av gulvet med Alfix Syr A 19. mars, uten at *"gulvet har blitt noe særlig bedre"*. Det at angivelig fortsatt *"matte renner langs fugene selv om noen er blitt svakere, og det er fortsatt matte skjolder på skiferhellene"*. Forbrukerne poengterer at de er godt fornøyde med det utførte arbeidet, og at de har forståelse for at underentreprenøren ikke klarer å finne årsaken til stripene og skjoldene, men de vil ikke akseptere gulvet slik det nå er, og ber om forståelse for det.

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 24. mars 2009, etter et møte med alle parter, der også boligvistnemndas sekretariatsleder deltok. Forbrukerne opplyser at underentreprenøren har foreslått at gulvet oljes i et forsøk på å få bort flekkene, men de vil ikke akseptere en slik løsning da den angivelig vil føre til at gulvet blir *"mørkt"*, slik at det ikke vil fremstå som et *"naturlig steingulv"*. De vil heller *"forsegle med en impregnering som gir liten/ingen fargefordypning"*.

En takstmann, åpenbart engasjert av entreprenøren, befarer gulvet 15. april 2009. Han opplyser at han antar at årsaken til stripene som *"ligger et par cm innenfor fugene er nok et resultat av salter i fugemørtelen som trekker inn i skiferen"*. Samme årsak angis for skjoldene, men *de* kan angivelig også skyldes mangelfull vasking med vann etter syrevasking. Det opplyses at skifer er et naturprodukt, og at det har varierende porøsitet, slik at opptaksevnen for salter fra fuge- og limemørtel vil gi varierende utslag i overflaten. Takstmannen angir at gulvet sannsynligvis *"med tiden vil få tilbake sin glans og farge"*, men han anbefaler at det vaskes *en* gang til med et *"egnet resemiddel for naturstein"*. Alternativt foreslås ytterligere syrevasking, med forutgående vanning, og ikke for sterk syre. Deretter må det vaskes for å nøytralisere eventuelle syrerester.

Forbrukerne etterlyser svar på hva som nå skal skje i e-post til entreprenøren fra 21. juni 2009.

Entreprenøren svarer 29. juni 2009. Han hevder at man ved siste befaring konkluderte med at man skulle la det *"gå litt tid for å se om dette endret seg etter en tid"*, og det foreslås at man tar *"ny kontakt/befaring ca 1/12-09"*.

Forbrukerne svarer 30. juni at de ikke tror rennene og skjoldene vil forsvinne av seg selv, da rennene har vært der helt sidene flisene ble lagt, mens skjoldene angivelig først kom i forbindelse med at underentreprenøren forsøkte å vaske bort rennene rundt skiferne med bl.a. saltsyre. Entreprenøren anmodes om å finne en snarlig løsning, slik at det aktuelle rommet kan innredes ferdig og tas i bruk som forventet, og det foreslås ny kontakt/befaring i august.

Forbrukerne skriver til *"jusshjelp"* i Huseiernes Landsforbund 7. desember 2009, og redegjør for problemet, med anmodning om informasjon om rettigheter, og råd for videre fremgangsmåte overfor entreprenøren.

Entreprenøren skriver til forbrukerne 11. desember 2009. Han viser til det som har skjedd, og anfører spesielt at hans underentreprenør:

...hele tiden har forutsatt og hevdet at skifergulvet må overflatebehandles etter at det er lagt. *Det er den normale utførelsen for denne type gulv for å oppnå fagmessig finish og en overflate som tåler normal bruk og renhold.* Ettersom dere ikke ønsker å gjennomføre overflatebehandling, kan ikke vi se at det er grunnlag for å reklamere på overflatens beskaffenhet av et skifergulv som ikke er ferdig utført.

Det hevdes at underentreprenøren *"tydelig har gitt uttrykk for at overflaten ikke er fullført før den er behandlet, og at en oljet overflate er å anbefale"*. Dermed avvises *"saken"*. Dersom det ikke aksepteres, anbefales det at forbrukerne bringer saken inn for Boligtvistnemnda.

Forbrukerne svarer 14. desember 2009. De bestrider at de har motsatt seg overflatebehandling, men krever at *"gulvet må være i orden før det skjer"*, og gjentar utsagnet om at *"oljebehandling ikke er aktuelt ettersom vi ønsker en naturlig lys steinplate"*. De hevder også at den *"fargeløse"* forseglingen de selv vil benytte, ikke kan påføres før striper og skjolder er borte, da den ellers bare vil forsegle disse for alltid. Forbrukerne hevder at entreprenøren ikke *"har levert den varen vi har kjøpt"*, og opplyser at de verken aksepterer avslaget eller *"ansvarsfraskrivelsen"*.

Forbrukerne får svar fra Huseiernes Landsforbund 16. desember 2009. De informeres konkret om de rettighetene de har etter buofl, og anbefales bl.a. å eventuelt engasjere egen takstmann for besiktigelse av forholdet.

Entreprenøren skriver til forbrukerne 21. desember 2009. Han opplyser at han ikke vil ta standpunkt til reklamasjonen før gulvet er ferdig utført med en overflatebehandling i form av olje som angivelig *"hele tiden har vært forutsatt"*. Det anføres at det ikke ble avtalt på forhånd at gulvet *ikke* skulle oljes. Dermed foreslås det at gulvet blir oljet som angivelig forutsatt, og at forbrukerne heller venter med å fremme eventuell sak for Boligtvistnemnda.

Forbrukerne kontakter en utenforstående fagmann (åpenbart fra en skiferleverandør) som svarer med e-post fra 29. januar 2010. Han opplyser at han har snakket med vedkommende representant fra den skiferleverandøren som besiktiget boligen 25. februar 2009, og at vedkommende ga uttrykk for at det var *"utført et meget flott håndverk ved legging av skiferen og at han sjelden ser så fint arbeid"*. Det anbefales at flisene, etter at de er lagt impregneres med Akemi Antiflekk for å lette renhold og hindre flekker, men det påpekes at det ikke er *nødvendig* med denne impregneringen.

Forbrukeren kontakter et firma som angivelig tidligere har utført arbeidet med *"rensing"* av belegningssteinen på et torg, og ber om hjelp til å finne frem til et egnet rensemiddel for det aktuelle gulvet.

Firmaet svarer at de antar problemet med overflaten skyldes *"steinpartikler etter skjæring og mørtel (flislim) som fester seg i skiferens porer"*, og at *"strukturen i partiklene gjør at de er vanskelig å suge opp, for eksempel med vanlig støvsuger"*. Det foreslås derfor å benytte høytrykkspyling med *"vannsuger som er effektiv nok til å dra partiklene opp sammen med vannet"*, men firmaet vet ikke om hensiktsmessig utstyr finnes, da deres utstyr ikke egner seg pga faren for følgeskader.

Forbrukerne fremmer sak for Boligtvistnemnda 22. februar 2010. I tillegg til rennene langs fugene og skjoldene på overflaten, opplyses det at det også, på en av hellene, var en *"stygg*

svart stripe over hele overflaten” som har blitt pusset ned slik at det nå er en lys stripe der isteden. Det vedlegges fotografier som viser dette og de andre forholdene med gulvet. Forbrukeren hevder at de aldri ble informert om at skifergulvet skulle oljes, da *det* angivelig først ble opplyst ca ½ år etter at gulvet var ferdigstilt, og etter at det var reklamert på dette. De anfører også at det ikke opplyses noe om dette i kontrakten. Forbrukerne opplyser at skiferflisgulvet i hallen var ment å være boligens *”smykke”*, mens man nå sitter igjen med et gulv med stygge renner og flekker som kommenteres også av gjester. Dermed kreves full utbedring.

Entreprenøren gir tilsvarende 16. mars 2010. Tidligere utsagn gjentas og utdypes. Det bestrides at forbrukerne ikke ble informert om ønsket og angivelig forutsatt oljebehandling, da det hevdes at slik informasjon ble gitt allerede *før* arbeidet med gulvet startet, ved at underentreprenøren da overfor forbrukerne *”anbefalte å olje gulvet”*. Entreprenøren viser til at han og hans underentreprenør har anstrengt seg for å løse denne saken, men han står fast ved kravet om at *”saken avvises og at gulvet gjøres ferdig”*.

Forbrukerne svarer 14. april 2010. Klagen opprettholdes. De gir uttrykk for sterk missnøye med entreprenørens og hans underentreprenørs oppfølging av saken og de utbedringsforsøkene som har blitt foretatt, og hevder at de selv har måttet ta ansvaret som pådrivere. De benekter ikke at de på forhånd ble anbefalt av underentreprenøren å olje gulvet, men de bestrider at dette ble uttrykt som en beskjed om at det *måtte* oljes. Det hele skjedde angivelig kun som en anbefaling. Forbrukerne hevder tvert om at de ga beskjed om at de *ikke* ønsket å olje gulvet, og stiller spørsmålstegn ved hvorfor underentreprenøren da ikke *”fraskrev seg ansvar mht gulvets overflatefinish”* med henvisning til at han ikke hadde fått anledning til å fullføre gulvet med oljet overflate som hevdet forutsatt.

For øvrig hevdes det at det aldri var snakk om at underentreprenøren skulle impregnere gulvet, verken med olje eller med eventuelle andre produkter, da *det* angivelig skulle skje i etterkant, i forbindelse med innflyttingen. Forbrukerne opplyser at underentreprenørens ønske om oljebehandling først kom opp *etter* at det var reklamert, og at de oppfattet dette som et forsøk på å få anledning til å skjule flekkene.

Entreprenøren gir tilsvarende 12. mai 2010. Tidligere utsagn gjentas og utdypes. Det betviles at det er saltsyra som er årsaken til striper og skjolder, og anføres igjen at skifer er et naturprodukt der *”hver enkelt stein vil trekke forskjellig”*. Dermed kreves det igjen at saken avvises og at gulvet gjøres ferdig.

Forbrukerne svarer 20. juni 2010. Intet nytt.

2. Sakens rettslige sider

Nemnda legger til grunn at Bustadoppføringslova gjelder for avtalen, selv om denne ikke er fremlagt.

Forbrukerne reklamerer på skiferflisgulvet i hallen i boligen. De er godt fornøyd med selve flisarbeidet, men hevder og dokumenterer at det er lysere render langs fugene, med en annen farge enn den skiferflisene har, og at det er enkelte skjolder på enkelte deler av overflaten. Sistnevnte forhold kom angivelig i ettertid, etter at entreprenørens underentreprenør hadde forsøkt utbedring langs fugene. I tillegg til lyse render og skjolder, opplyses det at det også er en lys stripe over hele overflaten som angivelig oppsto etter at underentreprenøren slipte bort en *”stygg svart stripe”*.

Entreprenøren erkjenner forholdene, men viser til at han har utført en rekke utbedringsforsøk. Han hevder at han og hans underentreprenør hele tiden har forutsatt og informert forbrukerne om at skifergulvet *måtte* overflatebehandles med olje etter at det var lagt, og at *det* er den normale utførelsen for denne type gulv for å oppnå fagmessig finish og en overflate som tåler normal bruk og renhold. Han påpeker også at skifer er et naturprodukt der materialets porøsitet kan variere fra helle til helle, og indikerer at *det* kan være årsaken til problemene, noe som også påpekes av fagpersoner som har uttalt seg i sakens anledning. Ettersom forbrukerne ikke ønsker å gjennomføre overflatebehandling med olje som hevdet forutsatt utført av underentreprenøren, avvises reklamasjonen med at forbrukerne har motsatt seg ferdigstillingen av gulvet.

Forbrukerne benekter ikke at de på forhånd ble anbefalt av underentreprenøren å olje gulvet, men de bestrider at dette ble uttrykt som en beskjed om at det *måtte* oljes. Det hele skjedde angivelig *kun* som en anbefaling. Forbrukerne hevder at de ga beskjed om at de *ikke* ønsket å få gulvet oljet, da de ville ha et lyst gulv med skiferens naturlige farge, og de stiller spørsmålsteget ved hvorfor underentreprenøren ikke eventuelt fraskrev seg ansvaret mht gulvets overflatefinish, dersom han mente at han måtte få anledning til å fullføre gulvet med oljet overflate som hevdet forutsatt.

For øvrig hevder de at det aldri var snakk om at underentreprenøren skulle impregnere gulvet, verken med olje eller med eventuelle andre produkter, da *det* angivelig skulle skje i etterkant, i forbindelse med innflyttingen. Forbrukerne hevder at underentreprenørens ønske om oljebehandling først kom opp *etter* at det var reklamert, og de gir uttrykk for at de oppfattet dette som et forsøk på å skjule flekkene.

Forbrukerne krever at mangelen utbedres.

Nemnda legger til grunn at begge parter har gjort meget for å opplyse saken, uten at det kan trekkes noen entydig konklusjon vedrørende årsaken til problemene med render og skjolder. Nemnda er imidlertid kjent med at det er vanlig at flisleggere impregnerer slike skiferoverflater med skiferolje slik det hevdes at flisleggeren forutsatte at han skulle få gjøre, og at *det* er inkludert i hans entreprise. Da slik sluttbehandling ikke er utført fordi forbrukerne ikke ønsker det, er det usikkert om *den* ville ha redusert eller fjernet problemene.

Partene er åpenbart uenige med hensyn til *når* overflatebehandlingen ble diskutert, og når og om underentreprenøren opplyste at flisene *måtte* oljes, men nemnda legger til grunn at flisleggeren ikke har fått anledning til å fullføre sitt arbeid som forutsatt av han. Han har imidlertid ikke bestridt at han relativt tidlig fikk beskjed av forbrukerne om at skiferolje *ikke* ville bli akseptert benyttet, uten at han da tok noe forbehold vedrørende sine arbeidere og det som må anses som et akseptabelt sluttresultat.

Nemnda har studert de fremlagte fotografiene, og kommer til at det her foreligger en mangel i hht buofl § 25, selv om striper og skjolder ikke fremstår som spesielt fremtredende. Det er åpenbart uklart hvorvidt disse vil forsvinne av seg selv etter hvert, slik enkelte fagfolk antar, men nemnda kommer skjønnsmessig til at mangelen uansett ikke er så store at den forsvarer full utskifting av heller på hele gulvet, jfr buofl § 32, første ledd, der det heter at:

Forbrukeren kan krevje at entreprenøren rettar ein mangel om ikkje rettinga vil føre til kostnader eller ulemper som ikkje står i rimeleg høve til det forbrukeren oppnår.

Det er heller ikke fremlagt noen opplysninger som kan indikere at man ikke kan få samme problem ved et eventuelt andre gangs forsøk, da flismaterialet tydeligvis kan ha varierende porøsitet, og dermed har varierende tilbøyelighet til å tiltrekke seg fuktighet fra fugemassen. Nemnda har også merket seg at gulvet fortsatt ikke er impregnert slik forbrukerne opplyser at de vil gjøre, og ser ikke bort i fra at en slik behandling kan få en positiv innvirkning på overflatens utseende og glans, selv om planlagt impregneringsmiddel opplyses å være uten farge. Etter en total vurdering kommer nemnda til at entreprenøren skal gi prisavslag i hht buofl § 33, andre ledd, skjønnsmessig fastsatt til kr 10 000.

3. Konklusjon

- Entreprenøren skal gi prisavslag i hht buofl § 33, andre ledd, skjønnsmessig fastsatt til kr 10 000.