

Protokoll i sak 588/2011

for

Boligtvistnemnda

15.09.11

Saken gjelder: Reklamasjon på knirk i parkett

1. Sakens faktiske sider

Forbrukeren skal bygge ny bolig, og mottar pristilbud stort kr 1 258 632,25 fra entreprenøren 29. mars 2005. Det opplyses bl.a. at tilbudet omfatter levering av:

Laminat i hybel (eks bad) og hall og sov kjeller, eikeparkett 1. etg. eks bad og bod

Forbrukeren får byggetillatelse 24. mai 2005.

Partene inngår 7. juni 2005 *"Avtale om planlegging og oppføring av bolig"*. (Det fremgår senere at boligen er på 2 plan, med inngang i underetasjen, der det også er innredet en hybelleilighet) Avtalens pkt 3.2 visere til *"leveransebeskrivelse datert 10.05.2005"*, men denne er ikke fremlagt for nemnda. Vederlaget avtales i pkt 9.1 til kr 1 150 000, med henvisning til *"Pristilbud"*.

I klagen for nemnda opplyser forbrukeren at entreprenørens arbeider ble avsluttet 22.09.2006, men det opplyses ikke noe om *når* og *hvorvidt* det ble avholdt noen formeld overtakelsesforretning.

Forbrukeren sender brev til entreprenøren 19. august 2006. (Dvs før han opplyser at entreprenørens arbeider var avsluttet) Han reklamerer bl.a. på at det er en *"sprakelyd i parketten"* som arter seg som *"om vi går på flatbrød"*. Det opplyses at problemet ble spesielt ille etter at sommervarmen kom, og at det dreier seg alle steder der det er lagt parkett. Forbrukeren anmoder om at entreprenøren foretar en kontroll for å finne årsaken.

Forbrukeren tar muntlig kontakt med entreprenøren vedrørende diverse reklamasjonsforhold 15. februar 2007, og entreprenøren besiktiger forholdene. Han utarbeider en befaringsrapport, og skriver til forbrukeren 19. februar der han bl.a. opplyser at det *"ikke var antydning til unormal knirk i noen av gulvene"*.

Entreprenøreren har åpenbart tatt kontakt med parkettleverandøren, og entreprenøren skriver til forbrukeren 20. oktober 2008 og opplyser at han har mottatt svar. Det informeres om at leverandøren påpekte at parketten er av tre, at den er lagt *"flytende"*, (klikkparkett) og at det

således *"til enhver tid kunne være lyd fra gulvet ved bruk"*. Lyden anføres å kunne variere med årstid, luftfuktighet og temperatur, og det påpekes at det ikke finnes noen standard som angir noe om *"maks lyd fra gulv"*. Entreprenøren opplyser også at "nødvendige" naturlige bevegelser i parketten kan bli hindret av tung innredning som belaster gulvet og *"fremprovokerer lyd ved bruk"*. Dermed konkluderer han med at det ikke foreligger noen produktfeil, og reklamasjonen avvises. Tross *det*, opplyser han at han ønsker å *"bidra med en kompensasjon"*, ved at han tilbyr seg å kreditere en faktura stor kr 7 069. Med *det* anser han saken som avsluttet.

Forbrukeren svarer 22. oktober 2008. Han opplyser at han ikke aksepterer innholdet i overnevnte brev, og anfører at *han* ikke kan ha noe ansvar dersom årsaken til knirken er feil materialbruk. Han aksepterer heller ikke at entreprenøren "blander" sammen overnevnte kreditering av faktura stor kr 7 069 med en kompensasjon for knirk, åpenbart fordi den nevnte fakturaen dreier seg om et annet forhold. Forbrukeren anmoder om å få opplyst hvilket firma som har levert parketten til entreprenøren.

Entreprenøren skriver til forbrukeren 26. november 2008, som svar på overnevnte brev. Han poengterer at det er *han* som har ansvaret for det leverte produktet, og at alle eventuelle reklamasjoner skal rettes til han, og ikke parkettleverandøren. Han viser videre til forbrukerens opplysning om at det *ikke* knirker i den kalde fyringssesongen, og anfører at *det* viser at det er brukeren av boligen som må *"passe på dette hele året"*. Det opplyses at den relative luftfuktigheten skal ligge i området 40 – 60 %, med en innvendig romtemperatur på 18 – 22 grader *"hele året"*. Avvik fra dette hevdes å kunne medføre knirk, i hht test utført av produsent.

Forbrukeren svarer 27. desember 2008. Han opplyser at han har tatt kontakt med en autorisert takstmann, og at vedkommende vil foreta befaring av parketten til sommeren. Det refereres imidlertid til at takstmannen foreløpig uttalte at han mente at det var parketten som forårsaket knirken. Det opplyses at entreprenøren vil bli kontaktet når det blir aktuelt med befaring.

Takstmannen befarer boligen 24. august 2009, men entreprenøren er ikke til stede, kun forbrukeren. Rapporten foreligger 9. november. Takstmannen lister opp hvilken kommunikasjon som har vært mellom partene vedrørende knirk, og refererer fra egen innhentet informasjon. Han hevder bl.a. at det ikke vil være mulig for forbrukeren å sørge for at luftfuktighet og temperatur ikke overskrider overnevnte "grenser", og at *"det kan antas at den leverte parketten ikke er produsent for normale forhold i norske boliger"*. Dermed konkluderer han med at *"den mest sannsynlige årsaken er feil med levert parketttype"*. Det påpekes imidlertid at det ikke foreligger opplysninger om *"navn på parkett"*, og at leverandøren har gått konkurs. Takstmannen registrer knirk enkelte steder i *"plateskjøter"*, og *"enkelte steder når parketten ble tråkket på"*, men han poengterer at han ikke har vært på befaring i den varme årstid og kontrollert knirken *da*, men at han legger forbrukerens opplysninger til grunn. Han opplyser for øvrig at *"det var tilstrekkelig åpning mellom parkett og vegger"*, men at det vil oppstå bevegelser i parketten når denne belastes, da parkettunderlaget i form av *"ethafon"* blir komprimert. Det fremgår for øvrig at parketten i hybelleiligheten *ikke* ble inspisert, da ingen var til stede der. Takstmannen anviser at parketten må skiftes, og opplyser at han har kalkulert kostnadene til kr 91 000 inkl mva.

Forbrukeren har også vært i kontakt med en annen takstmann som i et brev fra 5. januar 2010 opplyser at han befarte boligen 14. juli 2009. Han skriver at det da var *"betydelig knirk i*

parketten” i 1. etasje, mens det var ”*småknirk*” i underetasjen, og betydelig mindre der enn i 1. etasje. Hybelleiligheten ble ikke inspisert.

Entreprenøren får tilsendt takstmannsrapporten fra 9. november 2009, og kommenterer denne i brev til forbrukeren fra 7. januar 2010. Han anfører at rapporten ikke påviser at det er gjort feil ved det håndverksmessige arbeidet vedrørende legging av parkett med underlag, og hevder at det av rapporten fremgår at det ved befaringen kun var forbrukeren som påviste og hørte knirk. Han viser også til at han selv ikke klarte å fremprovosere knirk.

Entreprenøren betviler at det er noen feil med selve parketten, men han opplyser at han har tatt kontakt med representanten for produsenten, og at *han* har gjort en avtale med fabrikken om en mulig befaring av parketten i boligen i uke 3, forutsatt at forbrukeren aksepterer dette. Skulle det mot formodning vise seg at det foreligger en feilleveranse, forbeholder entreprenøren seg retten til å få utbedre denne.

Forbrukeren svarer 12. januar 2010. Han bestrider at det bare er *han* som har hørt og påvist knirk i parketten, og viser til at *det* kan bevitnes av 2 navngitte snekkere i tillegg til overnevnte takstmann som skrev om dette 5. januar. Det hevdes for øvrig at knirkproblemet er det samme i hybelleiligheten, selv om den ikke har blitt inspisert av takstmenn. Når det gjelder den foreslåtte befaringen i uke 3, så betegnes den som ”*meningsløs*”, da det da vil være kaldt ute, og ”*selvfølgelig ingen knirk i gulvene*”. Forbrukeren opplyser at hans tålmodighet nå er slutt, og han forlanger at entreprenøren umiddelbart utbetaler kr 91 000 i hht kalkulert utbedringskostnad, slik at han selv kan få sørge for de nødvendige utbedringene. Skjer ikke *det*, opplyses det at det vil bli tatt kontakt med advokat, og åpnet ”*inkassosak*”.

Entreprenøren svarer 29. januar 2010. Han opplyser at det ikke ble påvist knirk ved en avholdt ”*befaring sammen med representanten fra produsenten*”, men at *det* heller ikke var forventet. Det opplyses imidlertid at problemet er fremlagt til vurdering for produsentens tekniske avdeling, og at det forventes svar derfra innen 4 – 5 uker, med svar fra importøren innen februar. Entreprenøren påpeker at han ikke kan utbedre noe før det eventuelt påvises noen feil med hans leveranse, eller en årsak til knirken.

Entreprenøren skriver til forbrukeren 9. mars 2010, og informerer om at han nå har mottatt svar fra produsenten. Det opplyses at det ikke ble funnet noen produksjonsfeil, og reklamasjonen avvises igjen med at knirkproblemene kun oppstår i bestemte årstider. Det påpekes igjen at knirk *kan* oppstå hvis parketten ikke får anledning til å bevege seg på grunn av tung belastning fra inventar, eller hvis det er for liten klaring mellom vegg og parkett. Entreprenøren informerer om at han vil sjekke dette ”*så fort gulvet knirker igjen til sommeren*”, og at han da gjerne igjen vil forsøke å få med representanten fra produsenten.

Forbrukeren svarer 19. april 2010 at han ser frem til ny befaring når knirkproblemene oppstår igjen.

Forbrukeren skriver til entreprenøren 21. juli 2010 og gir beskjed om at ”*knirkprobelemene nå er spesielt ille*”, og anmoder om befaring.

Entreprenøren foretar åpenbart befaring uten at forbrukeren får noen tilbakemelding om ”resultatet”. Han spør i brev datert 2. november om hva konklusjonen har blitt.

Entreprenøren svarer 15. november 2010. Han viser til at produsenten har avvist reklamasjonen, og gjentar forhold som *kan* medføre knirk, så som:

- Lite klaring til vegger
- Gulvet sitter fast under kjøkkeninnredning eller under tunge møbler
- Store variasjoner på den relative fuktigheten sommer – vinter
- Varmekabler på/av

Med henvisning til den siste befaringen opplyser han at han nå *"mener å kunne påvise at det er høy tilført fuktighet som fremprovoserer knirken"*. Han viser til at det er benyttet en klikkparkett som "låses" i not og fjær uten bruk av lim, og uten noen "forsegling" i form av lakk. Dermed anføres det at vann som påføres gulvet vil trekke ned i skjøtene slik at gulvet sveller og skjøtene presser seg opp når man trår på parketten slik at knirk oppstår.

Entreprenøren hevder at: *"Ved vår befaring ble gulvet rengjort med såpe og vann slik at hele området som ble vasket hadde en fuktig overflate"*. Han hevder at slik behandling, sammen med høy fuktighet om sommeren er årsaken til knirken, og at produsentens anvisning for renhold ikke er fulgt. Han opplyser dessuten at varmeopplegget i gulvet må stå på hele året og ikke overstige 28 °C som overflatetemperatur. Det antas at knirken vil forsvinne etter hvert som fuktigheten tørker ut.

Forbrukeren svarer 21. november 2010. Han hevder entreprenørens brev inneholder en rekke faktafeil. Vedrørende klaring mellom parkett og vegger, hevdes denne kontrollert av entreprenørens håndverkere. Han anfører videre at han ikke har noen tunge møbler, og at entreprenøren *har* sjekket gulvet under kjøkkeninnredningen. Når det gjelder gulvvarme, opplyses det at det ikke er etablert varmekabler i 1. etasje der det er benyttet parkett, da slike kabler kun finnes i bad med flislagt gulv.

Forbrukeren bestrider at gulvet ble vasket med såpe og vann ved befaringen, men han opplyser at han *da* hadde besøk av en venn som hjelper han med rengjøring i huset. Han hevder at han helt siden huset var nytt har brukt sentralstøvsuger. Dermed aksepteres ikke avvisningen av reklamasjonen.

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda. Klageskjemaet er datert 29. desember 2010, men saken mottas og innregistreres først 31. januar 2011. Forbrukeren redegjør for forholdet i hht overstående, og fremsetter krav om at *"gulvet byttes eller på annen måte utbedres slik at det ikke knirker slik det gjør nå"*. Han gjentar for øvrig at han ikke aksepterer at entreprenørens kreditering av faktura stor kr 7 069 kan anses som et prisavslag knyttet til parkettknirk. Han hevder at han uansett ikke skulle betale denne fakturaen, da den var knyttet til krav om betaling for et ekstra trappetrinn på inngangstrapp, en trapp som hevdes å inngå i kontraktens avtalte leveranser.

Entreprenøren søker juridisk bistand, og advokaten gir tilsvaret 1. april 2011. Han viser til at boligen ble overtatt i 2006, og hevder at forholdet ble foreldet i hht foreldelsesloven (fl) § 3 i 2009. Det hevdes også at det ikke er aktuelt med noen tilleggsfrist i hht § 10 fordi forbrukeren fremmet sin klage mer enn ett år forut for den regulære treårsfristen.

Det hevdes spesielt at takstrapporten fra 9. november 2009 ikke inneholder konkrete opplysninger om tekniske forhold eller egenskaper med materialet som medfører at gulvet må anses som mangelfullt, og at takstmannen skriver at:

den mest sannsynlige årsaken er feil med levert parkettype.

uten at han samtidig gir noen forklaring eller nærmere redegjørelse for hva den eventuelle feilen består i. Dermed anføres det at forbrukeren ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at knirken i parketten skyldes feil med entreprenørens leveranse. Advokaten hevder at årsaken til knirken er at forbrukeren har benyttet feil metode for rengjøring, ved at han har benyttet vann, og at dette vises i parkettskjøtene som *"bærer preg av at gulvet er tilført fuktighet"*.

Subsidiært anføres det at forbrukeren allerede har fått et *"passende prisavslag"* stort kr 7 069 for forholdet, sett opp i mot den praktiske bruksmessige betydning det har, og virkningen for verdien av det som er levert, med henvisning til buofl § 33, andre ledd. Dette begrunnes med at knirkproblemet kun opptrer i den varmeste årstiden, og at det således er av en så begrenset karakter at kravet om full utskifting må anses som urimelig. Den kalkulte utskiftingskostnaden stor kr 91 000 hevdes dessuten å være langt høyere enn betydningen av feilen. Advokaten poengterer at det godskrevne prisavslaget *"ikke innebærer noen erkjennelse av krav ut over dette, i forhold til foreldelses spørsmålet"*.

Forbrukeren gir tilsvaret 4. mai 2011. Han hevder at hans krav ikke kan være foreldet, da det ble fremsatt innen rimelig tid. Årsaken til at klagen ikke ble fremmet for Boligtvistnemnda tidligere opplyses å være at han hadde forventet at entreprenøren ville utbedre forholdet *"på selvstendig grunnlag"*. Det vises imidlertid til at det ble reklamert skriftlig allerede 19. august 2006.

Når det gjelder påstanden om at det ikke foreligger noen mangel, anføres det at det i takstrappporten konkluderes med at det foreligger en feil. Forbrukeren opplyser at han først antok at knirkproblemet kunne skyldes *"setninger i et nytt gulv som ville bli borte etter hvert"*. Derfor tok det en del tid å fastslå at så ikke var tilfelle, og at det dreide seg om et permanent forhold. Han bestrider igjen at det er benyttet noe annet enn støvsuger og tørrmopp til rengjøring. Det bestrides også at parkettskjøtene bærer preg av å ha blitt utsatt for fuktighet slik entreprenøren udokumentert hevder, og det vises til at heller ikke takstrappporten angir noe om dette.

Forbrukeren avvises igjen at krediteringen av kr 7 069 har noe med klageforholdet å gjøre.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

Forbrukeren reklamerer på omfattende knirk i parkettgulv i begge etasjer, inkl i en hybelleilighet i underetasjen. Knirken oppstår imidlertid kun i sommerhalvåret, og ikke i fyringssesongen. Forbrukeren viser til at han reklamerte skriftlig allerede 19. august 2006, etter å ha overtatt boligen samme år, og beskriver det hele som en *"sprakelyd"* som arter seg som *"om vi går på flatbrød"*. Han hevder at det må foreligge en mangel knyttet til entreprenørens leveranse, og viser til konklusjonen til hans takstmann som 9. november 2009 skriver at *"den mest sannsynlige årsaken er feil med levert parkettype"*. Utbedringskostnaden ble beregnet til kr 91 000 inkl mva. Forbrukeren fremsetter krav om at *"gulvet byttes eller på annen måte utbedres slik at det ikke knirker slik det gjør nå"*.

Entreprenøren viser til at boligen ble overtatt i 2006, og anfører prinsipielt at forholdet ble foreldet i hht foreldelsesloven (fl) § 3 i 2009. Det hevdes også at det ikke er aktuelt med noen tilleggsfrist i hht § 10 fordi forbrukeren fremmet sin klage mer enn ett år forut for den regulære treårsfristen. Forbrukeren bestrider imidlertid at foreldelse kan være aktuelt, da han

anfører at han reklamerte innen rimelig tid, og at han først antok at problemet kunne skyldes setninger i et nytt gulv, som ville bli borte etter hvert. Det medgikk derfor en del tid til å fastslå at *så* ikke var tilfelle, og at det dreide seg om et permanent forhold.

Entreprenøren anføres for øvrig at takstrapporten fra 9. november 2009 ikke inneholder konkrete opplysninger om tekniske forhold eller egenskaper med materialet som medfører at gulvet må anses som mangelfullt, og at han ikke gir noen forklaring eller nærmere redegjørelse for hva den eventuelle *"feilen"* består i. Dermed anføres det at forbrukeren ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at knirken i parketten skyldes feil med entreprenørens leveranse. Det hevder også at årsaken til knirken er at forbrukeren har benyttet feil metode for rengjøring, ved at han har benyttet vann, og at dette vises i parkettskjøtene som *"bærer preg av at gulvet er tilført fuktighet"*, men dette bestrides av forbrukeren som hevder at det ikke er benyttet noe annet enn støvsuger og tørrmopp. Han bestrides også at parkettskjøtene bærer preg av å ha blitt utsatt for fuktighet, og viser til at *det* heller ikke omtales i takstrapporten.

Entreprenøren anfører subsidiært at forbrukeren allerede har fått et *"passende prisavslag"* stort kr 7 069 for forholdet, sett opp i mot den praktiske bruksmessige betydning det har, og virkningen for verdien av det som er levert. Han viser i den anledning til bestemmelsen i buofl § 33, andre ledd. Dette begrunnes med at knirkproblemet *kun* opptrer i den varmeste årstiden, og at det således er av en så begrenset karakter at kravet om full utskifting må anses som urimelig. Den kalkulerende utskiftingskostnaden stor kr 91 000 hevdes dermed å være langt høyere enn betydningen av feilen. Forbrukeren aksepterer imidlertid ikke at entreprenørens kreditering stor kr 7 069 kan anses som et prisavslag knyttet til parkettknirken, da han hevder at han uansett ikke skulle betale denne fakturaen, da den var knyttet til krav om betaling for et ekstra trappetrinn på inngangstrapp, en trapp som hevdes å inngå i kontraktens avtalte leveranser. Entreprenøren har ikke konkret bestridt dette.

Nemnda velger først å se på forholdet vedrørende påstanden om foreldelse, og peker på at foreldelsesreglene gjelder ved siden av reglene i bustadoppføringslova om reklamasjoner, jfr § 30, siste ledd. Det vil si at et krav mot entreprenøren kan være foreldet selv om man er innenfor reklamasjonsperioden på 5 år.

Reglene om foreldelse finner vi i foreldelsesloven (fl) av 18. mai 1979 nr 18. Den alminnelige foreldelsesfristen (også kalt den objektive foreldelsesfristen) er 3 år, jf fl § 2. Etter hovedregelen i foreldelsesloven § 3 nr. 1 regnes foreldelsesfristen fra *"den dag da fordringshaveren tidligst har rett til å kreve å få oppfyllelse"*. Det slås klart fast i Rt 2002 side 696 NEBB-dommen at for mangler som forelå ved overtakelsen (leveringen), begynner den objektive treårsfristen å løpe fra dette tidspunktet selv om mangelen er skjult for kjøperen. Overtakelse av boligen fant sted i 2006. Konkret dato er ikke oppgitt, men det fremgår at det må ha vært før 19. august, som er datoen for forbrukerens første reklamasjon knyttet til forholdet. Nemnda legger til grunn at en eventuell mangel med parketten, knyttet til entreprenørens ytelse, må ha vært til stede allerede på dette tidspunktet. Det kan da fastslås at den objektive foreldelsesfristen på 3 år løp ut senest 19. august 2009.

Foreldelse inntreffer likevel ikke automatisk ved oversittelse av treårsfristen. Det følger av fl § 10 nr 1 at fordringshaveren (forbrukeren) får en tilleggsfrist (den relative foreldelsesfristen) dersom han var uvitende om kravet. Regelen er slik at foreldelse først inntreffer ett år *"etter den dag da fordringshaveren fikk eller burde skaffet seg slik kunnskap"*. Nemnda kommer til at forbrukeren burde skaffet seg bedre og konkret kjennskap til det angitte forholdet allerede umiddelbart etter 19. august 2006 (overtakelsen), da det etter

nemndas vurdering ikke dreier seg om eventuelle skjulte feil eller mangler som først dukket opp senere. Dermed får forbrukeren ingen forlengelse av den alminnelige foreldelsesfristen på tre år.

Foreldelsesfristen avbrytes normalt gjennom søksmål/forliksklage, jf fl § 15. Det følger imidlertid av fl § 16 nr 2 at en klage for Boligtvistnemnda avbryter foreldelsesfristen. I foreliggende sak er klagen datert 29. desember 2010, men først innregistrert i Boligtvistnemnda 31. januar 2011. Da foreldelsesfristen løp ut 19. august 2009, er dette for sent til å avbryte foreldelsen.

Foreldelsesfristen kan også avbrytes på et tidligere tidspunkt dersom skyldneren (entreprenøren) enten uttrykkelig eller ved sin handlemåte erkjenner ansvar, jf fl § 14. Entreprenøren har imidlertid ikke på noe tidspunkt erkjent at det foreligger noen mangler ved hans leveranse som kan tilskrives overnevnte forhold. Han har heller ikke, ved sin handlemåte erkjent noen forpliktelse til utbedring

Nemnda kommer etter dette til at de nevnte forholdene er foreldet etter foreldelsesloven. Selv om nemnda etter dette ikke trenger å ta et endelig standpunkt til de materielle spørsmålene, skal det likevel påpekes at forbrukeren ikke konkret har påvist at det virkelig foreligger noen mangel med entreprenørens ytelse, til tross for at forholdet er besiktiget av to takstmenn.

Forbrukeren gis således ikke medhold.

3. Konklusjon

- Forbrukeren gis ikke medhold.