

Protokoll i sak 590/2011

for

Boligtvistnemnda

01.12.11

Saken gjelder: Reklamasjon på kvalitet leverte ubehandlede vinduer

1. Sakens faktiske sider

Det er ikke fremlagt noen kontrakt mellom partene, men i klagen for nemnda opplyser forbrukeren at han overtok halvparten av en to-mannsbolig ved overtakelsesforretning i februar 2005.

17. januar 2010 sender han e-post til entreprenøren der han vedlegger en rekke fotografier og reklamerer på leverte vinduer *"ut mot pollen"*, i en loftsstue, samt en terrassedør. Han opplyser at det ser ut til at *"vann trekker inn....bl.a. gjennom foringer og gummilister"*, og at det *"ser ut til at vinduene går fra hverandre"*. Det opplyses at vinduene ble malt *"på ny sommeren 2009"*.

Forbrukeren anfører at de leverte vinduene ikke er dimensjonert for å tåle de påkjenningene som må påregnes, da boligen er orientert slik at *"vind og regn fra sør står rett på"*. Han hevder at vinduer og dør snart må skiftes eller repareres, men at det er urimelig at *han* skal måtte dekke kostnaden med det på et så vidt nytt hus. Det anmodes om at entreprenøren foretar en befaring av forholdet.

Forbrukeren får åpenbart ingen respons, og purrer på svar 25. og 26. januar. Etter dette er han i telefonkontakt med entreprenøren, for 28. mai sender han ny e-post der han viser til telefonsamtalen, og at det der ble avtalt at entreprenøren skulle foreta befaring så snart *"været ble tørrere"*. Nå ber han om at det skjer, uten videre opphold. De samme fotografiene som ble innsendt i januar, vedlegges.

Forbrukeren purrer igjen på befaring 8. august 2010, også nå med vedlegg av fotografiene. Nå opplyser han imidlertid at han forventer befaring av leverandøren.

Entreprenøren sender purringen videre til leverandørens representant 9. august,

Leverandøren har åpenbart vært på befaring, og forbrukeren sender e-post til entreprenøren

6. september 2010. Han viser til at *"fagmannen hadde en del kommentarer"*, uten å referere fra disse. Nå spør han om *"status"*. Entreprenøren sender henvendelsen videre til leverandøren samme dag.

Forbrukeren purrer på svar 28. september, 6. og 19. oktober, samt 18. november 2010.

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda 25. januar 2011. Der hevder han at en snekker har befart forholdene og bekreftet at det foreligger en mangel. Det anføres at entreprenøren hele tiden har skjøvet ansvaret over på sin underleverandør. Mangelen kreves utbedret. Det vedlegges en rekke tekstede fotografier som viser forholdene.

Entreprenøren får oversendt klagen fra nemnda 15. februar, men 2 ukers svarfrist. Han svarer 1. mars at hans leverandør av dører og vinduer, som opplyses også å ha stått for monteringen, har ferie til midten av måneden. Han opplyser at han derfor vil vente med å gi *"et utfyllende svar i løpet av mars"*.

Nemnda mottar ikke noe svar, og sekretariatet purrer på dette gjentatte ganger i tidsrommet juni til oktober 2011.

Entreprenøren sender e-post til dør - og vindusleverandøren 6. oktober 2011, der det fremgår at han hadde forventet svar fra *han* på forbrukerens reklamasjon. Det anmodes om rask tilbakemelding.

Leverandøren svarer 14. oktober 2011 at han leverte ubehandlede produkter til det aktuelle prosjektet i hht byggebeskrivelsen, og i hht det som ble bestilt av entreprenøren. Han opplyses for øvrig at det med alle produkter blir levert med *"informasjon om stell og vedlikehold"*. Han hevder dermed at det er forbrukerens ansvar å sørge for rett behandling og nødvendig vedlikehold. Entreprenøren sender svaret videre til nemnda samme dag.

Nemndas sekretær kontakter entreprenøren, og anmoder om at han fremlegger overnevnte *"informasjon om stell og vedlikehold"*. Han kontakter leverandøren som sender denne til entreprenøren 28. oktober. Leverandøren påpeker spesielt at han i orienteringsskrivet anbefaler sine kunder å velge ferdig malte produkter fra fabrikken.

Entreprenøren sender svaret med vedlagt informasjonsskriv til nemnda 8. november 2011. Dette består av 2 hoveddeler. Den ene delen omhandler fordelene ved å velge ferdigmalte produkter, mens den andre i detalj beskriver hvordan man skal foreta *"overflatebehandling av vinduer og dører"*, både for de som leveres ferdig malt, og for produkter som leveres ubehandlet. For sistnevnte vises det til at trematerialet leveres impregnert mot sopp og råte, men det påpekes at dette ikke er tilstrekkelig til at produktene kan stå ubehandlet i fasaden. De må derfor *"overflatebehandles straks"*, og behandlingen beskrives. Det understrekes at:

Ubehandlede produkter leveres uten garanti hva gjelder: estetiske feil eller misfarginger/skader som skyldes overflatebehandling eller mangel på sådan

Forbrukeren gir tilsvaret til nemnda 10. november 2011. Han hevder at han ikke fikk overnevnte informasjonsbrosjyre *"ved overtakelse av boligen"*, og at det heller ikke ble overlevert annen informasjon eller dokumentasjon vedrørende vedlikehold. Han viser også til at leverandøren i sin brosjyre anbefaler ferdig malte produkter, og at han ikke garanterer lang levertid for ubehandlede produkter, selv om de etterbehandles som anvist. Forbrukeren hevder med dette at entreprenøren skulle ha informert om forholdet, og aktivt anbefalt kjøp av

ferdigmalte vinduer og ytterdører, da han som forbruker ikke hadde forutsetninger til ”ikke å stole på selgers valg av materialer”. Dermed opprettholdes reklamasjonen og kravet om utbedring.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for det aktuelle forholdet.

Forbrukeren hevder at det foreligger en mangel med leverte ubehandlede vinduer og en terrassedør. Denne består i at levert kvalitet er for dårlig i forhold til boligens utsatte plassering for regn og vind, og at entreprenøren heller skulle ha anbefalt han å kjøpe ferdigmalte produkter fremfor ubehandlede, slik leverandøren anbefaler i sin brosjyre. Forbrukeren anfører også at han ikke har fått overlevert noen informasjon eller dokumentasjon som viste hvordan de leverte ubehandlede produktene skulle overflatebehandles for å sikre et godt resultat. Han har fremlagt en rekke fotografier som viser klare tegn til fuktskader på produktene.

Entreprenøren avviser kravet, ved å vise til at han leverte ubehandlede produkter i hht prosjektbeskrivelsen, og ved å anføre at forbrukeren selv hadde ansvaret for vedlikehold og overflatebehandling. Han anfører også at overnevnte overinformasjon om bl.a. overflatebehandling og vedlikehold *ble* levert med produktene, og at forbrukeren således skal ha fått dette.

Nemnda kommer til at de fremlagte fotografiene viser klare tegn på at overflatebehandlingen har vært utilstrekkelig, og at fuktskadene har fått anledning til å utvikle seg over relativt lang tid. Når forbrukeren kjøpte ubehandlede produkter måtte han vite at disse skulle overflatebehandles, og at han selv hadde ansvaret for dette. Det samme gjelder for nødvendig fremtidig vedlikehold. I den grad han valgte å utføre dette arbeidet selv, hadde han selv ansvaret for innhenting av nødvendige faglige råd. Det har således ingen betydning om han mottok leverandørens informasjonsbrosjyre om vedlikehold eller ei. For øvrig kan det ikke anses som noen mangel at entreprenøren ikke *aktivt* forsøkte å selge inn ferdigbehandlede produkter fremfor ubehandlede, da bruken av ubehandlede produkter ikke kan anses som uvanlig eller generelt uforsvarlig, heller ikke i relativt værharde strøk. Forbrukeren gis således ikke medhold.

3. Konklusjon

- Forbrukeren gis ikke medhold.