

## Protokoll i sak 605/2011

for

### Boligtvistnemnda

15.09.11

**Saken gjelder:** Krav om utbedring eller prisavslag for arbeid med belegg i bad  
-----

#### 1. Sakens faktiske sider

Partene har ikke fremlagt noen kontrakt, men i klagen for nemnda opplyser forbrukeren at arbeidene med eneboligen ble igangsatt 12. april 2007.

Det avholdes overtakelsesforretning 4. mars 2008. I protokollen som er signert av begge parter, anføres det bl.a. at det er:

Ujevnt på gulv i bad v/dusj og v/sluk under badekar

Det avtales at alle feil og mangler skal være utbedret innen 31. mai 2008.

*(I angjeldende sak har forbrukeren fremlagt en rekke e-postutskifter. I disse omtales også andre forhold enn det ene som nemnda skal behandle. I nedenstående redegjørelse er disse forholdene derfor ikke nevnt. Det er også fremlagt e-poster som ikke inneholder forhold som er relevante for klagesaken. Det refereres heller ikke fra disse.)*

Entreprenøren sender e-post til forbrukeren 27. mars 2008, der han opplyser at han har kontaktet en navngitt person, (gulvleggeren som opprinnelig etablerte belegget) som skal komme å se på "kulene på gulvet på badet oppe", men at datoen ikke er bestemt.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 18. juni 2008. Han spør om når gjenstående opplistede reklamasjonsarbeider skal utføres. Det opplyses at vedkommende som skulle komme å se på baderomsgulvet nå har vært på befaring. Forbrukeren hevder at han da fikk valget mellom å få lagt nytt gulv (vinylbelegg), eller om han heller ville ha en økonomisk kompensasjon. Han opplyser at han ikke ville ta standpunkt til dette før han fikk vite størrelsen på kompensasjonen, og før han fikk kyndig personell til å vurdere denne. Forbrukeren anmoder om en rask tilbakemelding.

Entreprenøren svarer 19. juni 2008. Han opplyser at han har kontaktet gulvleggeren og fått vite at kompensasjonsbeløpet er kr 3 700. Dermed anmoder han om svar på om hva forbrukeren vil gjøre.

Forbrukeren svarer samme dag at *"prisen er for lav"*. Han lister opp alle de arbeidsoperasjonene han mener en skifting av belegget vil medføre, og hevder at kostnaden *må* bli høyere enn foreslått kompensasjon. Nytt tilbud etterlyses, og det pures på svar 2. juli 18. august og 1. november 2008.

Entreprenøren sender e-post til gulvleggeren 3. november 2008 og anmoder om at han snarest tar *"tak i saken"*, da forbrukeren nå har ventet lenge.

Forbrukeren purrer igjen 30. november 2008. Han poengterer at det nå har gått hele 8 – 9 måneder siden overtakelsen, og gir uttrykk for at han anser dette som dårlig kundebehandling. Entreprenøren gis en frist på 2 uker til å melde tilbake.

Entreprenøren sender e-post til forbrukeren 12. februar 2009, der han viser til avholdt befaringsrapport 21. januar, og et åpenbart *"korrigert"* tilbud om økonomisk kompensasjon. Han spør om forbrukeren har tatt standpunkt til dette.

Forbrukeren svarer 22. februar 2009 at han har vurdert tilbudet som opplyses å være på kr 8 000, og at han også har snakket med folk i bransjen om dette. Han opplyser imidlertid at han med dette som grunnlag heller velger å få gulvet utbedret, og spør om det er tilstrekkelig med *en* dag til arbeidet. En passende dato for gjennomføring vil han få komme tilbake til.

Entreprenøren sender e-post til forbrukeren 25. august 2009, der han spør om *"hvordan han har tenkt det med belegget på badet"*, og opplyser han ikke har hørt noe mer om når arbeidet ønskes utført.

Forbrukeren svarer 15. september 2009, og spør om det passer for entreprenøren 3 dager i uke 41, eller de samme dagene i uke 44.

Entreprenøren svarer 25. september at han tar sikte på uke 41. Han opplyser imidlertid at han har fått beskjed fra gulvleggeren om det nå har gått så lang tid at det aktuelle vinylbelegget har gått ut av produksjon og ikke er å få tak i lengre. Forbrukeren anmodes om å ta kontakt.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 4. november 2009. Han gir beskjed om at han fortsatt krever at gulvet utbedres fremfor økonomisk kompensasjon, men han bemerker at entreprenøren *kunne* ha sørget for at opprinnelig type belegg ble *"mellomlagret"*, siden det for lenge siden var gitt beskjed om at utbedringsalternativet ble valgt. Slik situasjonen nå er opplyser han at han vil vurdere nytt belegg, for se om han finner *"noe som faller i smak"*.

Entreprenøren svarer 11. desember 2009 at han har snakket med gulvleggeren, og at *han* nå opplyser at han muligens *"kan utbedre ujevnheter i belegget"* uten å skifte dette. I så fall vil utbedringen kun skje *"lokalt rundt dusjområdet"*. Dersom dette ikke lar seg gjøre, anbefales forbrukeren å velge en type nytt belegg som kan legges bare i dusjsonen, og som passer til det belegget som ligger i badet i dag. Entreprenøren anfører for øvrig at det her dreier seg om utbedring av en *"skjønnhetsfeil"*, og at forbrukeren uansett ikke kunne kreve at en eventuell kompensasjon eller utbedring skulle medføre kostnader som overstiger *"verdien av varen/tjenesten"*. Dersom *hele* badegulvet skulle vært lagt på nytt, hevdes det at kostnadene med det ville blitt urealistisk høye, bl.a. fordi alt sanitærutstyr først måtte demonteres. Entreprenøren anfører at den tilbudte kompensasjonen stor kr 8 000 overstiger det forbrukeren i sin tid betalte for belegget og etableringen av dette.

Forbrukeren svarer 23. desember 2009 at gulvleggeren er velkommen til å prøve utbedring, men han understreker at han *"ikke er interessert i skjøter på kryss og tvers"*. Alternativet med å akseptere et annet belegg i dusjsonen avvises med at *det* fortsatt ville utgjøre en *"skjønnhetsfeil"*. Det hevdes også at gulvleggeren som opprinnelig befarte gulvet etter at det var reklamert på dette, ga uttrykk for at belegget på *hele* gulvet måtte skiftes for at *"resultatet skulle bli bra"*. Forbrukeren spør hvorfor entreprenøren nå har kommet til at *"dette ikke gjelder"*. Han bestrider for øvrig entreprenørens påstand om at kostnadene med en utbedring ikke får overskride den opprinnelige kostnaden med varen eller tjenesten, og han anmoder om at grunnlaget for påstanden dokumenteres. Han gir også uttrykk for misstanke om at entreprenøren forsøker å lure han med sine forslag til løsning. Det foreslås utbedring i uke 3, 5 eller 6.

Entreprenøren sender e-post til forbrukeren 15. januar 2010 der han opplyser at han nå har blitt informert av gulvleggeren om at det firmaet som produserte det opprinnelige vinylbelegget til gulvet nå er i ferd med å gjenåpne produksjonen av dette, og at det er gjort en henvendelse dit med en forespørsel om de har nok belegg inne til utbedring av gulvet. Entreprenøren informerer om at han regner med at det da blir lagt *"ny bredde fra skjøten"* i gulvet i dag, *"og til veggen bak dusjen"*, men at han må avvente svar fra gulvleggeren.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 8. juli 2010. Han opplyser at han har fått en takstmann og andre *"folk som arbeider med slikt"* til å se nærmere på badegulvet, og at han ikke vil akseptere besøk av enda en takstmann *"som skal sette en pris som begge parter må godta"*. (Entreprenøren har åpenbart foreslått en slik løsning) Forbrukeren fremsetter 2 forslag til løsning. Det ene går ut på at gulvet utbedres, men han poengterer at han ikke vil godta flere skjøter i belegget enn det er i dag. Han hevder også at en utbedring av gulvet vil medføre at også vinylbelegget på veggene må skiftes, da denne enten vil bli ødelagt eller bli stygg som følge av arbeidene. Det andre alternativet innebærer at entreprenøren gir et prisavslag stort kr 35 000.

Entreprenøren svarer 9. juli 2010 at han nå tar ferie, og ikke er tilbake før 9. august. Han ber om at forbrukeren tar kontakt *da*.

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda 13. mars 2011. Han redegjør for saken i hht overstående, og fremsetter krav om full utbedring eller alternativt en økonomisk kompensasjon stor minimum kr 35 000, men han poengterer at dette beløpet ikke vil være tilstrekkelig til å få dekket alle kostnader til utbedring. Det vedlegges noen fotografier.

Entreprenøren gir tilsvarende 15. april 2011. Han erkjenner at arbeidet med vinylbelegget i forbrukerens bad ikke ble tilfredsstillende utført, at dette ble påpekt ved overtakelsen, og at utbedring skulle vært utført innen 31. mai 2008. Han hevder imidlertid at det var forhold hos forbrukeren som gjorde at fristen ikke ble overholdt, da arbeidene var antatt å ville strekke seg over 2 – 3 dager. Dermed anføres det at det var forbrukeren som skulle ta kontakt når det passet for *han* å få arbeidet gjort. Da slik beskjed ble gitt vises det til at det aktuelle belegget var gått ut av produksjon, og at man ikke klarte å oppdrive dette til tross for flere forsøk utført av underleverandøren. Det vises videre til at forbrukeren har nektet å akseptere nye sveiseskjøter i belegget, og at han også har avslått et forslag om at en nøytral takstmann kunne bidra til foreslått *"voldgift"*. Entreprenøren hevder at en eventuell utbedring kan begrenses til *"dusj ved sluk, og ikke berøre badet i sin helhet"*, og han anfører at den økonomiske kompensasjonen bør *"stå i forhold til dusjsonen"*. Han opplyser for øvrig at hans siste forslag

til økonomisk kompensasjon var kr 15 000, men at dette ble avslått av forbrukeren som krever kr 35 000. Det uttrykkes ønske om at man kan enes om størrelsen på kompensasjonen, og at forbrukeren ”*selv velger den løsning som passer*”.

Forbrukeren gir tilsvar som mottas av nemnda 24. mai 2011. Tidligere utsagn gjentas og utdypes, men forbrukeren bestrider at det var *han* som var skyld i at utbedringen ikke ble foretatt innen opprinnelig avtalt tidsfrist. Han hevder for øvrig at det ikke bare er i selve dusjnisen at det er utført arbeid med dårlig kvalitet, da *det* også er tilfelle andre steder på gulvet. Forbrukeren gjentar sin påstand om at en utbedring av gulvet også vil føre til skader på veggvinylen som derfor må skiftes ut. Dermed opprettholdes fremsatt krav.

Entreprenøren svarer 19. juli 2011 at han nå forstår situasjonen dit hen at det kun er uenighet om kompensasjonsbeløpets størrelse.

## **2. Sakens rettslige sider**

Det legges til grunn at bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen, selv om avtalen ikke er fremlagt for nemnda.

Forbrukeren viser til at han reklamerte på gulvbelegget i badet allerede ved overtakelsen av boligen 4. mars 2008, og at det i protokollen er notert at det er:

Ujevnt på gulv i bad v/dusj og v/sluk under badekar

og avtalt utbedring innen 31. mai 2008. Han krever primært at entreprenøren skal foreta full utbedring, bestående av nytt vinylbelegg på gulv og vegger, da han anfører at det ikke vil være mulig å få et tilfredsstillende resultat ved kun å legge nytt belegg på gulvet. Alternativt krever han en økonomisk kompensasjon stor minimum kr 35 000, men han poengterer at dette beløpet ikke vil være tilstrekkelig til å få dekket alle kostnader til utbedring, da *det* bl.a. vil innebære full demontering og remontering av alt sanitærutstyr.

Entreprenøren aksepterte opprinnelig å foreta utbedring av gulvet, etter først å ha tilbudt økonomisk kompensasjon stor kr 3 700, for så øke denne til kr 8 000. Hans siste tilbud er på kr 15 000. Han hevder at det er mulig å begrense utbedringsarbeidet til selve dusjsonen, og at en eventuell økonomisk kompensasjonen bør stå i forhold til størrelsen på denne. Forbrukeren avviser imidlertid en slik løsning, da han understreker at han ikke vil akseptere at det blir flere sveiseskjøter i belegget enn de som allerede er der nå. I sitt siste tilsvar poengterer han for øvrig at det ikke bare er i selve dusjnisen at det er utført arbeid med dårlig kvalitet, da *det* også er tilfelle andre steder på gulvet.

Entreprenøren hevder at forbrukeren ikke har rett på kompensasjon som overskrider verdien av varen eller tjenesten, men han har ikke gitt noen nærmere begrunnelse for påstanden. Det vises for øvrig også til at forbrukeren har avvist et forslag om at en nøytral takstmann får besiktige forholdet og fastsette størrelsen på kompensasjonen.

Nemnda legger til grunn at partene er enige om at det foreligger en mangel i hht buofl § 25. Som den store hovedregel har da forbrukeren krav på å få mangelen rettet, jf buofl § 32 første ledd. Det gjelder likevel et unntak dersom ”*rettinga vil føre til kostnader eller ulemper som ikkje står i rimeleg høve til det forbrukaren oppnår*”. Nemnda finner at dette unntaket slår inn i foreliggende sak. For det første dreier det seg om skjønnhetsfeil og ikke en mangel som berører tekniske kvaliteter ved gulvet. For det andre synes denne feilen å være konsentrert om

dusjnisjen og gulvet under badekaret, se overtakelsesprotokollen fra 4. mars 2008. For det tredje ville en full utbedring av gulvet medføre at alt utstyr i baderommet måtte demonteres og monteres, og at også veggvinylen måtte legges på ny, dersom arbeidet skal bli fagmessig utført med tilstrekkelig sikkerhet for varig kvalitet. Etter nemndas vurdering vil kostnadene med full utbedring bli uforholdsmessig høye sett i forhold til hva mangelen har å si for forbrukeren.

Når forbrukeren ikke kan kreve utbedring, skal han i stedet innrømmes et prisavslag som kan kompensere for den verdireduksjonen som mangelen medfører, jf buofl § 33 andre ledd andre punktum. Nemnda finner at prisavslaget skal settes til kr 15 000.

### **3. Konklusjon**

- Forbrukeren skal ha prisavslag, skjønnsmessig fastsatt til kr 15 000.