

Protokoll i sak 613/2011

for

Boligtvistnemnda

31.01.12

Saken gjelder:

Krav om prisavslag og utbedring vedrørende anførte mangler med leveransen

1. Sakens faktiske sider

En utbygger får utarbeidet prospekt for et boligblokkprosjekt med 80 leiligheter fordelt på 5 bygninger. I et punkt om *"Standard og detaljer"* oppgis bl.a. standarden på overflater og enkelte detaljer, men i et punkt om *"Standard og tilvalg"* opplyses det at det vil være mulig å få gjort individuelle tilpasninger *"etter leverandørens sortiment innenfor gitte tidsfrister og mot tillegg i prisen"*. I et punkt om *"Forbehold"* opplyses det at:

Komplett salgsmateriell omfatter tegninger, prospekt, teknisk beskrivelse, kjøpekontrakt og prisliste. Alle bilder og møblerte planskisser er illustrerende og er kun ment å gi et bilde av ferdig bebyggelse. Det kan derfor forekomme elementer som ikke inngår i leveransen. Utbygger tar forbehold om å foreta endringer av standard og utførelse, herunder eventuelle endringer av boligens areal, forutsatt at dette ikke medfører vesentlige endringer av leveransen. Det tas forbehold om eventuelle trykkfeil. Selger vil forestå fordeling av boder og garasjeplasser

En kortfattet beskrivelse følger prospektet. Der opplyses det bl.a. at:

Alle 3 og 4 roms leiligheter får en garasjeplass inkludert i kjøpesummen

Forbrukeren og utbyggeren inngår *"Kjøpekontrakt"* 28. juni 2007. Forbrukeren kjøper en 3-roms eierseksjon for avtalt vederlag stort kr 4 200 000, der kr 1 050 000 utgjør innskudd, mens resten er andel av fellesgjeld i et borettslag som skal opprettes. Entreprenøren eier 40 % i utbyggingsselskapet, og et Boligbyggelag 50 %. Begge oppgis i kontrakten som *"c/o Parter"*. I tilsvaret fra 12.08.11 opplyses det at utbyggingsselskapet ikke har noen ansatte, men at selskapet har engasjert prosjektleder fra entreprenørselskapet til å forestå arbeidet med gjennomføring av prosjektet.

I kontraktens pkt 10 andre avsnitt, første setning om *"Selgerens ytelse"*, opplyses det at:

Selgeren har rett til å foreta mindre endringer i konstruksjon og materialvalg som ikke reduserer boligens kvalitet, uten at det gir rett til prisavslag.

Overnevnte prospekt, samt tegninger og teknisk beskrivelse opplyses å være vedlegg til kontrakten. Plantegningen av forbrukerens leilighet viser bl.a. at det i badet er en vel 1,5 m

Når det gjelder den omtalte materiallista, legges det til grunn at denne ikke er en del av kontraktsdokumentene, da det klart nok fremgår at den kun er en del av FDV-dokumentasjonen utdelt ved overtakelsen. Nemnda legger videre til grunn at forbrukeren har akseptert og mottatt en kompensasjon stor kr 9 500 i tilknytning til benkeplate og vask, samt at hun i sin e-post fra 24. februar 2010 ga uttrykk for at hun i badet aksepterte det som var levert, selv om hun senere hevder at uttalelsen kun var knyttet til leverte armaturer, og ikke til innredningen for øvrig. Nemnda har også vurdert de andre anførte forholdene, men kommer etter en total vurdering til at det ikke foreligger grunnlag for å hevde at det foreligger noen mangel i hht buofl § 25. Forbrukeren gis således ikke medhold.

2.3 Skjerm til dørtelefon

Forbrukeren hevder at hun hadde grunn til å forvente at det ville bli levert skjerm med porttelefonen slik at hun fra leiligheten kunne følge med på bildet fra videokamera montert ved hovedinngangsdøra. Hun hevder at kontraktens tekst er "*høyst uklar*". Selv om hun erkjenner at beskrivelsen bare omtales videokamera ved inngangsdøra, så anfører hun at *det* ikke kan bety at det ikke leveres mulighet for å nyttiggjøre seg av dette uten tilleggsbetaling. Dermed kreves det at entreprenøren vederlagsfritt etablerer skjermen.

Entreprenøren avviser kravet. Han viser til at det ikke er beskrevet at det skal leveres videoskjerm til dørtelefonen, men at denne ble tilbudt som tilleggsleveranse i lista for slike.

Nemnda legger til grunn at tilvalgslista hadde med et punkt om kjøp av skjerm for kr 4 690, og at forbrukeren kunne ha benyttet seg av dette. Det legges også til grunn av beskrivelsen kun opplyser at det leveres og installeres kamera ved hovedinngangen. Da det ikke foreligger noen mangel, gis forbrukeren ikke medhold.

2.4 Terskel

Nemnda legger for øvrig til grunn at forholdet med reklamasjon på terskel med svartsopp har blitt utbedret, som opplyst lovet av forbrukeren i hennes tilsvarende fra 1. september 2011.

3. Konklusjon

- Forbrukeren gis ikke medhold

lang innredningsenhet med vask. Enheten stikker ca 40 cm ut fra vegg. På hver side av vasken er det en heltrukken linje.

I *"Beskrivelse av standard"* datert 17. april 2007, opplyses det under *"Generelt"* at *"alle opplysninger er gitt med forbehold om rett til endringer som er hensiktsmessige og nødvendige, uten å forringe den generelle standard i nevneverdig grad"*. Det opplyses også at utstyr som er vist med stiplet linje på tegningene ikke inngår i standardleveransen. I et punkt om *"Fellesanlegg"* opplyses det at det vil bli levert *"dørtelefon med videokamera ved hovedinngangsdøren til hver oppgang"*, og at *"dørtelefonen styres fra hver leilighet"*.

Til bad opplyses det bl.a. at det:

...leveres med benkeplate med nedfelt servant med ettgreps servantbatteri.....

Under et punkt om *"Tilvalgsmuligheter"* angis det i andre strekpunkt:

- Mer innredning på kjøkken og bad der hvor plass tillater dette

Forbrukeren har anmodet om å få en egen bekreftelse på at garasje plass er inkludert i hennes kjøpesum. Utbyggeren bekrefter at så er tilfelle.

Utbyggeren utarbeider en egen liste over de *"Tilvalg"* kjøperne av leilighetene kan få gjøre. Siste frist for valg oppgis til 3. mars 2008. I punkt 1 om *"Elektro"* opplyses det at man kan *"Endre fra standard til svarapparat med audio/video"* for kr 4 690. (Tilbud om en skjerm, knyttet til videokameraet ved hovedinngangsdøra, som gjør det mulig å se hvem som befinner seg utenfor inngangen) I punkt 4 gis det muligheter for å velge fliser fra Villroy & Boch istedenfor standard fliser.

Det avholdes overtakelsesforretning 18. september 2009. Begge parter signerer protokollen som er uten merknader. I denne er det bl.a. listet opp en rekke punkter som forbrukeren bekrefter at hun har kontrollert *"spesielt nøye"*. Første punkt blant disse er at:

Boligen er levert i hht kontrakt og eventuelle tilvalg/endringer er som avtalt

Det bekreftes også at *"Brukerveiledning og DV-dokumentasjon medfølger leiligheten"*. De 2 første av 4 sider er fremlagt for nemnda. Der vises en *"Materialliste"* som bl.a. angir typen produkter til bad.

Entreprenøren har sendt en *"anbudsforespørsel"* til en rørlegger vedrørende *"utskifting av benkeplater og nedfellbar servant i badekabin"*. Han får svar med tegning 28. oktober 2009. Den spesifiserte prisen, som bl.a. innbefatter en benkeplate stor 200 x 47,5 cm, er kr 9 505 inkl mva. Tegningen viser ett *"servantskap"* under vasken, men dette er ikke nevnt i prisspesifikasjonen.

Entreprenøren sender e-post til forbrukeren 26. november 2009, der han viser til en anmerkning i overtakelsesprotokollen vedrørende *"benkeplate på badet"*. (Fremlagt kopi av protokollen har imidlertid ingen slik anmerkning) Han tilbyr seg kostnadsfritt å *"installere benkeplate som angitt i vedlegget"*. (Trolig med henvisning til overnevnte tegning fra rørlegger) Det anmodes om bekreftende svar innen 4. desember. En forutsetning for tilbudet er at *"vedlagte løsning benyttes"*, og det poengteres at det ikke vil bli gitt noen kompensasjon dersom det avvises. Det opplyses også at tilbudet ikke innebærer noen aksept for at

"leveransen på badene har vært feil", selv om det uttrykkes forståelse for at "stiplingen av benkeplaten som angir at benkeplate ikke er del av leveransen er utydelig i en del prospekter". Tilbudet opplyses å være ment å "rette opp forholdet omkring denne uklarheten". (På fremlagt kopi har forbrukeren kommentert at hennes fremlagte tegning ikke viser noen stiplet linje, kun en heltrukket. Tegningen er for øvrig ikke av hennes leilighet. Tegningen av hennes leilighet fremlegges senere av entreprenøren)

Forbrukeren svarer 30. november at hun mener tilbudet er for dårlig. Hun viser til mottatte plantegninger samt avholdte salgsmøter før inngåelse av kontrakt, og hevder at det der *"ikke ble nevnt begrensninger i baderomsmøblene som var tegnet inn"*. Hun opplyser at hun først senere ble oppmerksom på at det bare ville bli levert en benkeplate, og at *det* var lett å overse. Entreprenøren svarer omgående at han mener at *"tilbudet er innenfor det som tegningene i prospektet eventuelt viser"*.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 7. desember 2009 der hun opplyser at det er flere av leilighetseierne som er uenige i hans tolkning. Hun anmoder derfor om at entreprenøren kontakter boligbyggelaget og spør hva *de* mener om dette. Entreprenøren spør omgående om hva forbrukeren mener med *"uenige"*.

Forbrukeren svarer 15. desember 2009. Hun opplyser at forholdet har blitt diskutert i et beboermøte, og at mange hadde forventet å få levert 3 skapdeler til badet, fordi innredningen er vist oppdelt med heltrukne linjer på plantegningen. Det anføres at det ikke kan anses som naturlig å oppfatte tegningen dit hen at det kun skulle leveres *"vask + to løse plater"*. Forbrukeren hevder igjen at det ikke ble gitt noen informasjon i salgsmøtene om at leveransen *ikke* ville bestå av 3 skapdeler.

Entreprenøren svarer samme dag at det *"ikke er noen annen kjøper som hevder at tegningene viser 3 skap"*. Han spør samtidig om han har oppfattet forbrukeren riktig med at hun ikke vil benytte seg av tilbudet om å få levert ny plate.

Entreprenøren sender e-post til forbrukeren 4. januar 2010 og minner om fristen 4. desember 2009 for tilsvarende vedrørende tilbudet om ny benkeplate. Han utvider fristen til 8. januar, samtidig som han igjen poengterer at han mener den tilbudte løsningen *"gjenspeiler det som kunne "tolkes" ut i fra de litt uklare tegningene som fulgte med prospektet"*.

Forbrukeren svarer samme dag at hun ikke har oppfattet at hun har fått noe tilbud om *"to plater på badet"*, samtidig som hun betegner tilbudet om ny plate som *"latterlig"*. Hun bemerkes dessuten at plata ikke kommer fra den opprinnelige leverandøren. Forbrukeren opplyser for øvrig at hun har hørt at et par andre av leilighetseierne har mottatt kompensasjon for manglende baderomsmøbler.

Hun sender ny e-post til entreprenøren 6. januar der hun gir beskjed om at hun ikke ønsker å ta imot tilbudet om benkeplate i bad, da hun *"anser den manglende leveransen i badet for brudd på lov om korrekt markedsføring"*. Hun opplyser også at hun nå vil innhente synspunkter fra boligbyggelaget, og deretter vurdere en henvendelse til Forbrukerrådet.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 9. februar 2010, der hun viser til *"tilbud den 3. ds."*. (ikke fremlagt for nemnda) Hun opplyser at hun i samråd med sin ektemann har *"funnet det greiest å akseptere ditt tilbud på 9 500 kr"*, for å få *"badet raskere i orden"*. På

fremlagt kopi for nemnda, har entreprenøren for hånd påført teksten *"Aksept på kr 9 500 å ikke installere benkeplate"*. Pengene overføres forbrukeren dagen etter.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 18. februar 2010. Hun opplyser at hun nå har funnet de papirene hun fikk ved kjøp av leiligheten, og at det der fremgår at det skulle leveres baderomsmøbler. Hun aksepterer imidlertid at det er inngått en minnelig avtale vedrørende dette. Forbrukeren påpeker for øvrig at enkelte armaturkomponenter (blandebatterier) ser ut til ikke å være levert i hht beskrivelsen i materiallista i FDV-dokumentasjonen, da de mangler oppgitt firmamerke.

Entreprenøren svarer 19. februar 2010 at det ikke er angitt noe om merke på blandebatterier i salgsmateriellet, men han beklager at det som er levert avviker fra det som opplyses i materiallista. Han opplyser at feilen skyldes rørleggeren.

Forbrukeren kontakter boligbyggelaget 22. februar 2010. Hun forklarer hva hun er misfornøyd med vedrørende entreprenørens leveranser, og anmoder om lagets syn på dette. Boligbyggelaget svarer samme dag at de ikke vil engasjere seg i saken, da de er medeier i utbyggingsselskapet sammen med entreprenøren, og således anser seg som inhabile.

Entreprenøren sender e-post til forbrukeren 23. februar 2010, der han anmoder om at forbrukeren opplyser *hvor* det er avtalt leveranse av type/fabrikant av utstyr. Han vedlegger teknisk beskrivelse som er vedlegg til kontrakt, og anfører at det i denne ikke opplyses noe om dette.

Forbrukeren svarer samme dag ved å vise til enkelte poster i materiallista som er en del av FDV-dokumentasjonen. Entreprenøren svarer at det som inngår i denne brukerveiledningen *ikke* er en del av avtalen. Dersom det er avvik mellom beskrevne produkter i brukerveiledningen og det som er levert, så anføres det at det er brukerveiledningen som er feil og ikke leveransen. Dermed hevdes det *ikke* å foreligge grunnlag for å reklamere.

Forbrukeren bekrefter 24. februar 2010 at leverandøren av baderomkabinen har foretatt utbedring av et forhold vedrørende *"ulyd i avløp"* i badet, reklamert på 18. februar 2010. Hun skriver også at:

Vi har hatt en samtale om kvalitetene på levert utstyr og blitt enige om at vi aksepterer det som er levert

Entreprenøren svarer dagen etter at *"Da ser det ut til at alt er i orden"*.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 20. juli 2010. Hun betegner denne som sin *"formelle protest på det badet som er levert i leiligheten"*, ved å anføre at dette ikke er *"i overensstemmelse med forhåndsopplysninger og/eller kontrakt med vedlegg"*.

Entreprenøren svarer samme dag ved å be om en oppstilling av hva som hevdes å mangle, og en angivelse av hvor det i kontrakt eller prospekt opplyses at dette skal leveres.

Forbrukeren svarer 1. september 2010 at hun har svart på dette tidligere, men at entreprenøren da fraskrev seg ansvaret. Hun opplyser imidlertid at det dreier seg om:

Baderomsmøbler fra Linn bad (150 cm bredde) Vegghengt toalett fra Porsgrunn bad. Dusjbatteri med dusjkran fra Oras Marmor. Håndvaskkran fra Oras

Dessuten opplyses det at det savnes en kran i badet til å tappe vann i bøtte/kar for håndvask, da badet anføres også å skulle tjene som vaskerom. Med en kvadratmeterpris stor kr 50 000, anføres det at en slik standard forventes.

Entreprenøren svarer samme dag at han trodde det dreide seg om andre forhold som ikke var tatt opp tidligere. Han bemerkes for øvrig at forbrukeren valgte å motta en kompensasjon for benkeplata fremfor utbedring. Når det gjelder de opplistede merkenavnene på utstyr, anfører han at det ikke er kontraktfestet at utstyr fra disse produsentene skulle leveres.

Forbrukeren svarer 4. september 2010. Hun anfører at en materialliste som ble utlevert i kontraktsmøtet må anses som like bindende som kontrakten, og hevder at det er vist til lista som vedlegg. (Ikke noe konkret *der* om noen materialliste) Hun erkjenner å ha mottatt kompensasjon for benkeplate, men anfører at det fortsatt foreligger en mangel med hensyn til at *"badeskapet med vask ikke er som angitt i kontrakt (marmor) og vedlegg (Linn bad)"*. Forholdet betegnes som *"et svik"*, og det varsles at dette vil bli tatt opp ved ett-årsbefaringen.

Entreprenøren svarer 6. september 2010 med å foreslå et møte der også megleren deltar. Der skal man gjennomgå alle kontraktsdokumenter og eventuelle andre som er relevante i saken. På fremlagt kopi for nemnda har forbrukeren påført en kommentar om at møtet ble avholdt, men at det ikke medførte noen utbedringer fra entreprenørens side.

Det avholdes ett-årsbefaring 28. september 2010. I protokollen som signeres av begge parter nedfelles de 10 forhold som skal utbedres innen 31. desember 2010. (Forbrukeren er bortreist i perioden 19.11 – 17.12.10) Ingen av forholdene omhandler de nemnda skal behandle.

Forbrukeren sender brev til boligbyggelaget 13. oktober 2010. Hun vises til at hun kjøpte sin leilighet gjennom boligbyggelaget, men at kvaliteten på kontrakten og beskrivelsen er for dårlig. Det hevder at det ikke ble gitt tilstrekkelige opplysninger om materialvalg og hvilket utstyr som ville inngå i leveransen, samt hva det måtte betales ekstra for, så som *"gasspeis, videokamera, taklister m.m."* Boligbyggelaget oppfordres til å forbedre sitt opplegg.

Boligbyggelaget svarer 22. oktober 2010 ved bl.a. å vise til tidligere korrespondanse. De beklager at forbrukeren ikke ble fornøyd med leveransen, men hevder at *"kjøpekontrakten følger vanlige standarder som benyttes ved salg av prosjekterte leiligheter og leiligheter under bygging"*. Det anføres at det ikke er vanlig at kontrakten beskriver materialvalg og utstyr, da dette normalt beskrives nærmere i *"salgsprospekt, tegninger og teknisk beskrivelse som er vedlegg til kontrakten"*. Når det gjelder badet, anføres det at dette er levert som en prefabrikert seksjon fra en anerkjent leverandør med hovedkontor i Norge, og at tekniske spesifikasjoner, materialer og utstyr er i hht norske myndigheters krav. At seksjonene er produsert i et annet land hevdes ikke å skulle påvirke kvaliteten.

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda 26. mai 2011. Hun vedlegger overnevnte dokumentasjon og anfører at leiligheten er levert med en *"redusert standard"* mens hun hadde grunn til å forvente en *"gjennomgående høy standard"* bl.a. fordi hun har betalt kr 50 000 pr m². Hun viser videre til at kontrakten manglet opplysninger om hvorvidt garasje plass var inkludert eller ei. Vedrørende badet anføres det at det er avvik mellom materiallista og det som er levert når det gjelder *"fliser, møbler og armatur"*. Det hevdes også at inngangsdøra til leiligheten ikke er merket med at den er FG-godkjent, (forsikringsgodkjent) til tross for at beskrivelsen opplyser at det skal leveres dør med slik

godkjenning. Videre vises det til at det ikke er levert "*videoskjer*m" knyttet til videokameraet ved hovedinngangsdøra, og det anføres at det heller ikke er opplyst noe om et eventuelt tilleggsvederlag for å få dette. Det hevdes også at et terskel har svartsopp, og at dette har blitt påpekt tidligere uten at det er gjort noe med forholdet. På balkongen opplyses det å være levert rekkverk i aluminium, mens det i beskrivelsen opplyses at det skal være i stål. Forbrukeren hevder for øvrig at utbyggeren, iflg boligbyggelaget, ikke hadde *nødvendige garantier ved salget*", og at selgerens opplysningsplikt i hht bustadoppføringslova ikke ble oppfylt. Med dette som grunnlag kreves det prisavslag stort kr 120 000 for redusert standard. Det kreves at manglene vedrørende dørtelefon, dørterskel og FG-lås i dør utbedres.

Entreprenøren gir tilsva

r 12. august 2011. Han redegjør for saken i hht overstående. Når det gjelder forbrukerens anførsel om at prosjektet ble presentert som et med "*gjennomgående høy standard*", så vises det til at dette verken er angitt i "*prospektet, i teknisk beskrivelse eller i kontrakten*". Entreprenøren anfører for øvrig at betegnelsen er så vidt upresis at den ikke benyttes i prosjekter der han er inne på eiersiden. Det vises også til at forbrukeren har opplyst at angjeldende betegnelse *ikke* er fremført av entreprenøren. (Hevdes uttalt av megler og representant for boligbyggelaget i salgsprosessen)

Det bemerkes at forbrukeren fikk kontraktsforslaget tilsendt før kontrakt ble inngått, og det hevdes at den eneste kommentaren hun hadde, var knyttet til hvorvidt egen garasjeplass var inkludert eller ei. *Det* fikk hun så en egen bekreftelse på. Ut over dette anføres det at forbrukeren ikke ga uttrykk for at hun ønsket å gjøre endringer eller presiseringer i kontrakten før den ble signert. Stikkord fra entreprenørens redegjørelse vedrørende forholdene:

- a. Fordeling garasjeplasser i hht teknisk beskrivelse
- b. Opplysningsplikten i hht bustadoppføringslova oppfylt
- c. Lovmessig garanti stilt
- d. Avtale om kompensasjon stor kr 9 500 inngått vedrørende bad
- e. Materialliste først utgitt i FDV-dokumentasjon ved overlevering. Erkjenner feil i tekst. Hvis feil på produkter må det reklameres på vanlig måte
- f. Lås til inngangsdør er merket "S". Hevder at dette er merket for en FG-godkjent lås
- g. Ikke beskrevet at det skal leveres videoskjer
m til dørtelefon i leiligheten. Hevdes tilbudt som tilvalg.- h. Svartsopp i terskel skal utbedres hvis det er reklamert på dette
- i. Bekrefter levert aluminiumsrekkverk istedenfor som beskrevet stål. Viser til informasjon om endringer under "Generelt". Opplyses at aluminium ble funnet mer hensiktsmessig. Bør aksepteres

Punkt f) om lås, dokumenteres med kopi av en annonseside for FG-godkjent lås.

Entreprenøren anfører med dette at forbrukerens klage ikke på noen punkter kan føre frem, da levert standard er i samsvar med kontrakten.

Forbrukeren gir tilsva

r 1. september 2011. Tidligere utsagn gjentas og utdypes. Vedrørende "*høy standard*", så opplyses det at dette ble fremhevet og lovt i salgsmøtene med eiendomsmegleren og boligbyggelaget. Det anføres at boligbyggelaget ikke har avkreftet at *så* skjedde, og at også entreprenøren har ansvaret for lovnaden. Boligtvistnemnda anmodes spesielt om å hensynta at entreprenøren forlangte høyeste markedspris. Byttet av material i rekkverk fra stål til aluminium hevdes å ha medført en betydelig kostnadsbesparelse for entreprenøren, uten at den har kommet kjøperne til gode. Nemnda anmodes også om å studere den tilbudte og leverte løsningen i badet, som betegnes som "*fullstendig ubrukelig og umulig på et bad som vårt*". Forbrukeren erkjenner at hun aksepterte en kompensasjon stor kr 9 5000, men hun opplyser at hun egentlig krevde kr 30 000, selv om heller ikke *det* dekker alle kostnader til utbedring. Hun bestrider for øvrig at hun fikk kontrakten til gjennomlesing før hun signerte den.

Når det gjelder porttelefonen, anføres det at kontrakten er "*høyst uklar*". Selv om det i beskrivelsen bare omtales videokamera ved inngangsdøra, så anføres det at *det* ikke kan bety at det ikke leveres mulighet for å benytte dette uten tilleggsbetaling. Tilbudet om tilleggsleveranser hevdes mottatt først ca 1 år etter at kontrakten ble inngått, med unntak for tillegg for gasspeis og endringer i kjøkken som det ble orientert om i salgsmøtene. Dermed opprettholdes kravet om vederlagsfri montering av videoskjerm til porttelefonen.

Vedrørende fliser i bad, opplyser forbrukeren at hun, da hun fremmet sak for Boligtvistnemnda, ikke husket at fliser fra Villroy & Boch først ble tilbudt ca 1 år *etter* at kontrakten ble signert. Hun trodde opprinnelig at disse var medtatt i standardleveransen siden denne ble opplyst å skulle være høy. Dermed reduserer hun sitt krav om kompensasjon for redusert standard fra kr 120 000 til kr 50 000.

Av andre forhold nevnes problemer med manglende avløp og oljeutskiller i felles garasjegulv, samt vann som "*styrter*" ned fra naboens terrasse på grunn av manglende avløpsrenner.

Dokumentasjonen på at låsen er FG-godkjent aksepteres. Det opplyses for øvrig at reklamasjonen på svartsopp i terskel er lovt utbedret dagen etter.

Entreprenøren gir tilsvaer 20. september 2011. Han anfører igjen at leveransen har vært i hht prospekt, dokumentasjon og kjøpekontrakt. Vedrørende utstyret i baderommet, vises det dessuten til at forbrukeren aksepterte dette i sin e-post fra 24. februar 2010. Når det gjelder den høye prisen for leiligheten, så forklares denne med at markedet var på topp på forsommeren 2007, og at det her dreide seg om en sentralt beliggende, populær og attraktiv tomt. Dermed avvises alle krav.

Forbrukeren gir tilsvaer 29. september 2011. Hun gjentar og opprettholder sine krav. Med henvisning til e-posten fra 24. februar 2010, så hevder hun at denne kun gir uttrykk for en aksept knyttet til leverte armaturer, og at den ikke gjaldt for manglende baderomsmøbler som hun opplyser at hun forventet i en bredde på 1,5 m, og "*tilsvarende på vegg*". (Mener trolig over benkeplate) Hun opplyser for øvrig at kvaliteten på armaturer i ettertid viste seg ikke å være så god som forventet, og at det i ettertid har blitt foretatt utbedringer knyttet til dette forholdet.

Entreprenøren gir tilsvaer 14. oktober 2011. Han står fast ved tidligere standpunkt. Det poengteres imidlertid at det hverken av tegninger eller illustrasjoner fremgår at det skal leveres noe annet enn benkeplate med vask i badet. Forbrukerens klage hevdes dermed basert på antakelser, uten forankring i prospekt eller beskrivelse.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

2.1 Innledning

Forbrukeren inngår 28. juni 2007 "*Kjøpekontrakt*" med et utbyggingsselskap om kjøp av en 3-roms eierseksjon for avtalt vederlag stort kr 4 200 000, der kr 1 050 000 utgjør innskudd, mens resten er andel av fellesgjeld i et borettslag som skal opprettes. Entreprenøren eier 40 % i utbyggingsselskapet, og et Boligbyggelag 50 %. Begge oppgis i kontrakten som "*c/o Parter*". Utbyggingsselskapet har ingen ansatte, men engasjerer en prosjektleder fra entreprenørselskapet til å forestå arbeidet med gjennomføring av prosjektet.

Som ledd i markedsføringen av prosjektet utarbeides det et eget prospekt. Dette sammen med tegninger og teknisk beskrivelse opplyses å være vedlegg til kontrakten. Plantegningen av forbrukerens leilighet viser bl.a. at det i badet er en vel 1,5 m lang innredningsenhet med vask.

I *"Beskrivelse av standard"* datert 17. april 2007, opplyses det under *"Generelt"* at *"alle opplysninger er gitt med forbehold om rett til endringer som er hensiktsmessige og nødvendige, uten å forringe den generelle standard i nevneverdig grad"*. I et punkt om *"Fellesanlegg"* opplyses det at det vil bli levert *"dørtelefon med videokamera ved hovedinngangsdøren til hver oppgang"*, og at *"dørtelefonen styres fra hver leilighet"*.

Til bad opplyses det bl.a. at det:

...leveres med benkeplate med nedfelt servant med ettgreps servantbatteri.....

Under et punkt om *"Tilvalgsmuligheter"* angis det i andre strekpunkt:

- Mer innredning på kjøkken og bad der hvor plass tillater dette

Utbyggeren utarbeider etter hvert en egen liste over de tilvalg kjøperne av leilighetene kan få gjøre. Siste frist for valg oppgis til 3. mars 2008. I punkt 1 om *"Elektro"* opplyses det at man kan *"Endre fra standard til svarapparat med audio/video"* for kr 4 690. (Tilbud om en skjerm knyttet til videokameraet ved hovedinngangsdøra, som gjør det mulig å se hvem som befinner seg utenfor inngangen) I punkt 4 gis det muligheter for å velge fliser fra Villeroy & Boch istedenfor standard fliser. Forbrukeren benytter seg ikke av disse tilbudene.

Det avholdes overtakelsesforretning 18. september 2009. Begge parter signerer protokollen som er uten merknader. I denne er det bl.a. listet opp en rekke punkter som forbrukeren bekrefter at hun har kontrollert *"spesielt nøye"*. Første punkt blant disse er at:

Boligen er levert i hht kontrakt og eventuelle tilvalg/endringer er som avtalt

Det bekreftes også at *"Brukerveiledning og DV-dokumentasjon medfølger leiligheten"*. De 2 første av 4 sider er fremlagt for nemnda. Der vises en *"Materialliste"* som bl.a. angir typen produkter til bad.

Forbrukeren gir i ettertid uttrykk for stor missnøye med leveranse og kvalitet, spesielt knyttet til bad og opplegg for porttelefon. Det ender med at hun fremmer sak for Boligtvistnemnda 26. mai 2011, der hun krever prisavslag stort kr 120 000 for anført levert dårligere standard enn hun hadde grunn til å forvente å få. Dette kravet reduseres 1. september 2011 til kr 50 000. Det kreves i tillegg at anførte mangler vedrørende dørtelefon, dørterskel og FG-lås i dør utbedres. I ettertid har hun erkjent at dørlås er levert FG-godkjent, og opplyst at terskel ble avtalt utbedret. Nemnda skal således kun behandle spørsmålet om prisavslag og forholdet knyttet til dørtelefonen.

2.2 Prisavslag for redusert standard

Forbrukeren hevder at leiligheten er levert med en *"redusert standard"*, da hun hadde grunn til å forvente en *"gjennomgående høy standard"*. Hun viser bl.a. til den informasjonen hun fikk under salgsprosessen, og at hun betalte hele kr 50 000 pr m² for leiligheten. Vedrørende badet anføres det at det er avvik mellom materiallista og det som er levert når det gjelder

"fliser, møbler og armatur". I badet hevdes det at det skulle vært levert baderomsinnredning i form av skapseksjoner i tillegg til benkeplate og vask, i en bredde på 1,5 m, og at det er *det* som må anses som vist på tegning. Det vises også til at det ikke er levert skjerm til dørtelefonen. På balkongen opplyses det å være levert rekkverk i aluminium, mens det i beskrivelsen opplyses at det skal være i stål. Av andre forhold nevnes problemer med manglende avløp og oljeutskiller i felles garasjegulv, samt vann som *"styrter"* ned fra naboens terrasse på grunn av manglende avløpsrenner. Dessuten opplyses det at det savnes en kran i badet til å tappe vann i bøtte/kar for håndvask, da badet anføres også å skulle tjene som vaskerom. Med en kvadratmeterpris stor kr 50 000, anføres det at en slik standard måtte kunne forventes.

Entreprenøren anfører at forbrukerens forventning om *"gjennomgående høy standard"*, verken er lovet eller angitt i *"prospektet, i teknisk beskrivelse eller i kontrakten"*. Han anfører for øvrig at betegnelsen er så vidt upresis at den ikke benyttes i prosjekter der han er inne på eiersiden. Den høye prisen for leiligheten forklares med at markedet var på topp på forsommeren 2007, og at det her dreide seg om en sentralt beliggende, populær og spesielt attraktiv tomt. Når det gjelder leveransene hevdes disse å være i hht prospekt, tegninger og beskrivelse. Det anføres også at den materiallista som forbrukeren viser til, ikke inngår som del av kontrakt, da den først ble fremlagt som del av FDV-dokumentasjonen, men det erkjennes at den angir produktmerker som ikke stemmer med det som ble levert. Entreprenøren viser for øvrig til at forbrukeren i en e-post 24. februar 2010, etter at leverandøren av baderomskabinen hadde utført et utbedringsarbeid, opplyste at:

Vi har hatt en samtale om kvalitetene på levert utstyr og blitt enige om at vi aksepterer det som er levert

Forbrukeren hevder imidlertid at hennes aksept kun dreide seg om aksept av armaturer, og ikke om levert løsning for benk og vask, uten skapseksjoner. Entreprenøren viser til at forbrukeren 9. februar 2010 uansett aksepterte å motta en kompensasjon stor kr 9 500 for forholdet, selv om han poengterte at han ikke gjorde det som en erkjennelse av at det forelå noen mangel med hans leveranse. Han hevder at det ikke kan utledes av tegning eller beskrivelse at det skulle leveres noe annet en benkeplate og vask.

Nemnda legger til grunn at det verken i prospekt, beskrivelse eller på tegning opplyses noe om at leiligheten skal leveres med spesielt høy standard, og at størrelsen på betalt vederlag ikke uten videre kan kobles til standarden. Vedrørende badet, vises det til at det i beskrivelsen kun angis at dette:

...leveres med benkeplate med nedfelt servant med ettgreps servantbatteri.....

Det opplyses ikke noe om baderomsinnredning i form av skapseksjoner, mens det i punktet om *"Tilvalgsmuligheter"* andre strekpunkt, opplyses at det kan leveres:

- Mer innredning på kjøkken og bad der hvor plass tillater dette

Etter nemndas syn er dette tilstrekkelig informasjon til at forbrukeren kunne og burde ha reagert dersom hun ønsket mer innredning enn beskrevet. Det vises også til at forbrukeren i protokollen fra overtakelsesforretningen 18. september 2009 signerer på at hun har kontrollert leveransen *"spesielt nøye"*, og at:

Boligen er levert i hht kontrakt og eventuelle tilvalg/endringer er som avtalt