

Protokoll i sak 619/2011

for

Boligtvistnemnda

31.01.12

Saken gjelder:

Overflateavvik og knirk i parkett i kjøkken

1. Sakens faktiske sider

Det er ikke fremlagt noen kontrakt for nemnda, men entreprenøren opplyser i tilsvaret fra 11. august 2011, at han overleverte angjeldende leilighet til første eier 25. januar 2001. Det opplyses at klager (forbrukeren) overtok leiligheten på et senere tidspunkt, men dette er ikke angitt.

I klagen for nemnda opplyser forbrukeren at parkettgulvet ble lagt på ny i 2006 *"etter omfattende skader i hele bygget"*, men det gis ingen nærmere redegjørelse for hva disse bestod i. Forbrukeren hevder at han, etter å ha foretatt nivellering i forbindelse med parkettarbeidet, påpekte at *"betonggulvet som underlag for parketten var langt utenfor NS 3420"*. Han opplyser imidlertid at det ikke ble tatt hensyn til hans bemerkning.

Ny utskifting opplyses utført av entreprenøren i 2007, etter at det ble påvist *"feil på parketten i kjøkken og stue, samt knirk i kjøkken"*. Det hevdes at man samtidig skiftet ut et for *"bløtt underlag"*, og isteden la inn gulvgips, samt et varmegulv. Også da hevder forbrukeren at han uten hell forespurte om oppretting av betonggulvet. Etter utført arbeid, opplyser han at han igjen klagde på knirk i kjøkkengulvet, på samme sted som sist, og etter at det oppstod *"merkelige lyder i stuegulv"*. Det opplyses at en rekke spesialister inspiserte gulvet, og at det i 2009 resulterte i et forsøk på utbedring, bl.a. med ny *"riving av parkett"*, uten at situasjonen bedret seg. Man oppdaget da at det var feil legging av varmegulvet som var årsaken til problemene. Forbrukeren hevder at han nok en gang anmodet entreprenøren om å foreta oppretting av underlaget, uten at så skjedde.

Forbrukeren skriver til entreprenøren 27. april 2009. Han viser til at parkettgulvene har blitt lagt om hele 3 ganger siden 2006, og opplyser at det ved siste omlegging ble målt overflateavvik på parketten på opptil 9 mm innenfor 2 m, mens han anfører at NS 3420 angir at maksimalt avvik kan være $\pm 2-3$ mm. Det hevdes dermed at entreprenøren godkjente legging av parkett som både avviker fra standarden og leverandørens leggeanvisning. Forbrukeren anfører at entreprenøren har *"valgt å ignorere feilene for å spare kostnader til flytsparkling av gulvene"*. Dermed krever han å få utvidet reklamasjonsfristen, slik at han *"innenfor de nærmeste 10 år"* kan reklamere på *"feil lagt gulv i forhold til høyder og*

leggeforskrifter”. I denne perioden skal entreprenøren ha ansvaret, og dekke kostnader med eventuelle reklamasjoner på stue- og kjøkkengulv.

Forbrukeren skriver nytt brev til entreprenøren 21. desember 2009. Der reklamerer han bl.a. på knirk i kjøkkengulvet på 2 steder. Disse opplyses å være de samme som har hatt knirk tidligere, og der det tidligere er reklamert på for stort overflateavvik. Forbrukeren opplyser at han er villig til å avvente situasjonen til sommeren, med høyere temperaturer, før det foretas kontroll og utbedring. Han anmoder om at entreprenøren *da* sørger for at *”grunnleggende feil rettes opp for å forhindre videre problemer”*.

Entreprenøren svarer 6. januar 2010 at reklamasjonen er registrert, men at *”vi må avvente en kulde- og varmeperiode før vi tar stilling til dette”*. Forbrukeren svarer omgående at han er *”helt enig i at vi venter til vårparten med kjøkkengulvet”*, men han opplyser at han er *”veldig betenkt, da knirken på begge steder er eksakt som sist”*. Han hevder at underlaget i kjøkkenet avviker mer enn i stua, men at begge gulv avviker fra Norsk Standard.

Entreprenøren befarrer gulvene i august, og skriver til forbrukeren 11. august 2010. Han vurderer situasjonen dit hen at det ikke er grunnlag for reklamasjonen. Det opplyses at parketten er lagt flytende, men at den enkelte steder blir fastholdt av kjøkkeninnredning og tunge hvitevarer, noe som *”dessverre kan føre til knirk”*. Entreprenøren hevder imidlertid at knirken må *”fremprovoseres”*, og at den *”i daglig bruk vil være minimal”*.

Når det gjelder undergulvet, så bestrides det at dette er utenfor standard. Det erkjennes at selve betonggulvet kan ha blitt målt til å ha avvik større enn standardkravet for ferdig parkettoverflate, men det poengteres at undergulvet også består av flere lag med trinnlydplater og parkettunderlag. Ved overflatemåling oppå dette, både på ubelastet og belastet flate, hevdes det at det ikke fremkommer avvik utenfor standard. Dermed avvises reklamasjonen. Dersom forbrukeren ønsker å forfølge saken, anbefales han i innhente sakkyndig hjelp. Dersom *det* medfører at det dukker opp nye opplysninger, lover entreprenøren å se på saken igjen.

Forbrukeren svarer 13. august 2010. Han hevder at det var entreprenøren som selv foretok de overflatemålingene som viste avvik i forhold til NS ved siste omlegging av parketten. Derfor anmoder han om å få tilsendt dokumentasjon på at undergulvet ikke har avvik, slik entreprenøren hevder i overstående brev. Forbrukeren beskriver for øvrig oppbyggingen av undergulvet som; *”ett lag trinnlydplater, gips, el. matte og plast under parkett”*. Han hevder at det ved siste omlegging av parkett ikke ble utført noen oppretting. Entreprenørens påstand om at kjøkkeninnredning og hvitevarer kan medføre knirk i parkett, anføres å *”falle på sin egen urimelighet”*. Det stilles i den anledning spørsmål ved hvorfor entreprenøren i så fall legger parkett i kjøkkengulv.

Forbrukeren hevder at knirken fremkommer når han trår på området foran oppvaskmaskinen, som hevdes å være relativt *”lett”*. Han bestrider at *det* kan betegnes som en *”fremprovosering”*. Han opplyser at han vil avvente dokumentasjonen på foretatte målinger før saken føres videre, men at han vil kreve alle kostnader dekket dersom reklamasjonen fører frem.

Entreprenøren svarer 30. august 2010. Han står fast ved beslutningen om å avviser reklamasjonen. Vedrørende den etterlyste dokumentasjonen, opplyses det at snekkerne alltid foretar overflatekontroll før parkett legges, men at dette er målinger som de ikke skriftlig skal

dokumentere. Det anføres imidlertid at det er enkelt å etterkontrollere målingene, da disse kan foretas oppå parketten. Når det gjelder de foretatte målingene fra omleggingen i 2009, så opplyses det at man ikke har tatt vare på disse. Det anføres imidlertid at disse *"heller ikke har noen direkte sammenheng med den aktuelle situasjonen"*. Entreprenøren poengterer for øvrig at han ikke kan erindre på ha akseptert noen *"utvidelse av garantien"*, med henvisning til kravet om 10 år, fremsatt brevet fra 27. april 2009. Det anbefales at man nå lar en takstmann se nærmere på den aktuelle problemstillingen, og at man avventer hans rapport. Denne vil man så vurdere før standpunktet om avvisning eventuelt revurderes.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 5. januar 2011. Han opplyser at *"knirken nå er tilbake for fullt, samt at gulvet tydelig går i bølger i området ved knirken"*. Avvik hevdes enkelt å kunne påvises med vanlig vater. Forbrukeren spør om entreprenøren ønsker å foreta befaring før takstmann rekvireres. (Opplyses for øvrig at partene har avtalt å møtes neste uke) Han opplyser at kostnaden vil bli krevd dekket dersom takstmannen mener at det foreligger et reklamasjonsgrunnlag. Det samme gjelder kostnaden ved en eventuell behandling i Boligtvistnemnda.

Entreprenøren svarer 11. januar 2011 at han jobber med å få til en avtale med takstmann, og at han håper den kommer i orden i løpet av kommende uke.

Entreprenøren engasjerer en takstmann som foretar besiktigelse i leiligheten 26. januar 2011. Forbrukeren og entreprenøren er til stede. Hans rapport foreligger 1. februar. Der opplyses det at den aktuelle parketten, med tykkelse 14 mm, ble lagt i 2007. I kjøkkenet måles det en *"svanke foran underskap"* på 1 mm over en målelengde på 2 m. Det vises til at *det* er langt innenfor standardens *"krav"* på maksimalt 3 mm. I tillegg opplyses det å være *"antydning til knirk"* i et felt på ca 50 x 50 cm foran og noe til siden for oppvaskmaskinen. Knirken hevdes imidlertid å være *"minimal, og så lite hørbar at forholdet neppe kan danne grunnlag for reklamasjon"*. Dermed konkluderes det med at utbedring ikke er påkrevd.

Forbrukeren velger å engasjere egen takstmann som besiktiger leiligheten 11. april 2011. Kun forbrukeren er til stede. Hans rapport foreligger 25. april. Det opplyses at parketten har blitt lagt om 2 ganger, siste gang i 2009. Takstmannen skriver at *"parketten ligger stort sett bra i kjøkken"*, men at *"det er vesentlige svanker foran benkeskapene"*. Disse hevdes å overskride ± 3 mm som angitt som maksimum i standard NS 3420. Det hevdes at standardens krav skal forstås som at avviket maksimalt kan være $\pm 1,5$ mm i forhold til *"midtlinjen"*. Det vedlegges ett fotografi som viser hvordan målingen ble foretatt. Den viser en rettholdt lagt direkte ned mot gulvet. På bildet er det angitt at det foreligger *"vesentlige avvik"*, og at parketten *"duver ned ved belastning av en person"*. Takstmannen skriver at *"knirk ikke kan tolereres når det er snakk om nye parkettgulv"*, og at årsaken til knirken *"ligger i underlaget som ikke er plant"*. Det hevdes spesielt at det må være gjort dårlig avrettingsarbeid på betongdekket. Full utbedring i kjøkken på 14,2 m² anbefales. Kostnaden oppgis til kr 34 200 ekskl mva.

Forbrukeren sender overnevnte rapport til entreprenøren 28. april 2011.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 5. mai 2011. Han gir beskjed om at han anser overnevnte rapport som godtatt ved at han ikke har mottatt noen tilbakemelding på denne. Dermed opplyses det at det forventes full innbetaing innen kort tid. I motsatt fall vil kravet, innen en uke, bli sendt til inkasso. Entreprenøren svarer omgående at han ikke godtar rapporten, og at han må få tid til å vurdere denne. Han anfører at *"man normalt har 21 dager"*

til” å komme med eventuelle innsigelser. Det anføres for øvrig at forbrukeren ikke har gjort innsigelser til den takstrapporten som ble skrevet 1. februar.

Entreprenøren svarer 11. mai 2011 på innholdet i takstrapporten fremskaffet av forbrukeren. Han viser til at den ikke refererer til hvilken toleranseklasse i NS 3420 som er lagt til grunn for konklusjonen om at gulvet har for store avvik. Det opplyses at det i den opprinnelige kjøpekontrakten er angitt at klasse 3 skal legges til grunn. (Ikke fremlagt for nemnda) Da rapporten ikke konkret angir målte verdier, anføres det at det ikke er mulig å vurdere utsagnet om at avvikene er for store. Dessuten stilles det spørsmålstegn ved den benyttede målemetoden, ved at det er benyttet en rettholt uten knaster, og uten at avvik er målt med egen kile som i hht standarden. Entreprenøren viser for øvrig til takstrapporten fra 1. februar, og at den refererer til målinger som viste at overflateavviket var innenfor toleranseklasse 2. (Gjelder for parkettoverflater). Dermed avvises reklamasjonen fortsatt, så fremt det ikke fremkommer nye opplysninger.

Forbrukeren skriver til entreprenøren 18. mai 2011, med kopi til takstmannen. Han opplyser at han har sendt overnevnte brev til sin takstmann for vurdering. Han påpeker at han først og fremst reklamerer på knirk, og at *det* også var hovedproblemet ved alle de 3 omleggingene av parketten som hevdes foretatt. Det vises for øvrig til at entreprenøren hver gang har avslått å ville foreta opprettinger av påståtte skjevheter i undergulvet.

Takstmannen sender e-post til forbrukeren samme dag, og oppfordrer han til å *”gå videre”* med saken, da *”knirken er vesentlig”*. Avvikene i gulvet hevdes igjen å ligge utenfor maksimalgrensen i NS. Det bemerkes for øvrig at en hevdet uttalelse fra entreprenørens takstmann om at forholdet *”ikke er noe å bry seg om”*, ikke er en uttalelse som en takstmann har *”lov til å gjøre”*.

Overnevnte e-post sendes entreprenøren. Han kommenterer denne 26. mai 2011. Når det gjelder den refererte uttalelsen fra hans takstmann, så bemerkes det at denne ikke er korrekt gjengitt. Ellers bemerkes det at forbrukerens takstmann fortsatt ikke har fremlagt tallfestede målte avvik.

Forbrukeren svarer 9. juni 2011 at han velger å gå videre med saken, og bl.a. at entreprenøren har *”bedt om den mediadekningen som måtte komme”* ved å ignorere *”en kundes berettigede klage”*.

Boligtvistnemnda mottar forbrukerens klage 1. august 2011. Han redegjør for saken i hht overstående, og fremsetter krav om at entreprenøren skal utbedre gulvet ved *”legging av parkett etter NS 3420, uten knirk, med avrettet underlag”*. Alternativt kreves erstatning stor kr 42 750 i hht angitt kostnad for oppretting, takstrapporten fra 25. april 2011. Det kreves også at entreprenøren skal dekke utgiftene med takstmann, samt behandlingsgebyret for nemnda.

Entreprenøren gir tilsva 11. august 2011. Han beskriver gulvets oppbygging med betongdekke, trinnlydplate, varmemefolie, trykkfordelende gipsplate og parkettunderlag, og hevder at *”avvik i betongdekke”* ble justert ved første omlegging av parketten i 2006. Han hevder også at det ved hver omlegging ble foretatt kontrollmålinger av overflaten på det øverste laget i undergulvet, og at det ikke ble målt avvik utenfor NS.

Årsaken til at forbrukeren fikk tilbud om omlegging av parkett i 2009 opplyses å ha vært *"et langvarig kundeforhold, og spesielt hensynet til tidligere skadeforhold, som medførte en stor belastning for kunden"*. Dersom det hadde dreid seg om en enkeltstående reklamasjon, anføres det at denne ville ha blitt avvist. Årsaken til omleggingen opplyses å ha vært en *"dårlig utlagt varmemefolie som hadde brettet seg"*. Arbeidet med dette hevdes utført av en underentreprenør.

Det opplyses videre at en medvirkende årsak til at det ved siste omlegging i 2009 ikke ble valgt å avrette med flytsparkel, var en tidsramme som hevdes *"pålagt oss av kunden, pga familiære årsaker"*.

Entreprenøren anfører imidlertid at årsaken til knirken ikke kan skyldes eventuelle avvik i betonggulvet, men heller en kombinasjon av *"varme i gulvet, tykke tepper som fører til lokal oppvarming og et tungt "amerikansk" dobbelt kjøleskap"*.

Knirken som hevdes å måtte fremprovoseres, betegnes igjen som minimal.

Forbrukeren gir tilsvaer 1. september 2011. Han bestrider at det har vært utført noe arbeid med avretting av undergulv, dette til tross for at han ba om dette ved hver omlegging. Han viser til at han har anmodet om å få tilgang til måleresultatene fra de kontrollene entreprenøren hevder ble foretatt ved omleggingene, men at disse neppe finnes. Uansett hevder han at han selv, sammen med entreprenørens byggeleder og med hans nivelleringskikkert, foretok målinger ved første gangs omlegging, og at det da ble konstatert verdier som oversteg standardens krav.

Forbrukeren bestrider at han ved 3. gangs omlegging satte en så kort tidsramme for arbeidet at flytsparkling ikke kunne foretas. Uansett anføres det at entreprenøren ikke skulle ha akseptert dette dersom det hadde vært tilfelle. Forbrukeren bemerker for øvrig at han finner det merkelig at entreprenøren angir at flytsparkling *"først var nødvendig ved 3. gangs omlegging av parketten og ikke tidligere"*.

Det anføres at gulvet ikke er rett, og at *det kan "sees med det blotte øye"*, men det poengteres igjen at det er knirken som utgjør det største problemet.

Entreprenøren gir tilsvaer 21. september 2011. Han hevder igjen at årsaken til knirken ikke kan skyldes et eventuelt avvik i betongoverflaten, da målinger foretatt oppe på det endelige undergulvet som er oppbygget av flere sjikt, ikke viser avvik som hindrer legging av parkett. Dette hevdes også å fremgå av takstrapporten fra 1. februar 2011.

Vedrørende eventuell flytsparkling av betongdekket, så opplyses det at man aldri har ansett dette som en nødvendighet, men kun som en mulighet dersom underlaget for parkett skulle vise seg å ha for store avvik.

Påstanden om den stramme tidsrammen ved siste omlegging i 2009 fastholdes, men det påpekes at man ville ha gjort forbrukeren skriftlig oppmerksom på at resultatet ville *"medført et forringet produkt"*, dersom foretatt overflatemålinger hadde vist avvik utenfor standard.

2. Sakens rettslige sider

2.1 Innledning

Det er opplyst at leiligheten ble overtatt av første eier 25. januar 2001, og at forbrukeren i angjeldende sak kjøpte leiligheten av vedkommende på et senere tidspunkt. Dette kjøpet var

dermed underlagt bestemmelsene i avhendingsloven (ahl). *Det* medfører imidlertid at krav som følge av påståtte mangler kan gjøres gjeldende direkte mot entreprenøren i medhold av lovens § 4-16, og at også bustadoppføringslovas bestemmelser kommer til anvendelse. Selv om det har gått relativt mange år siden leiligheten ble overtatt av første eier, har entreprenøren ikke på noe tidspunkt bestridt forbrukerens reklamasjonsrett.

Forbrukeren opplyser at entreprenøren har foretatt utskifting av parketten i leilighetens kjøkken og stue hele 3 ganger. Første gang var i 2006, i forbindelse med utbedring av andre omfattende skader i blokka. Andre gang var i 2007, da det også ble etablert varme i gulvet ved innleggelse av en varmemefolie. Tredje utbedring ble gjort i 2009, også da ved at parkett ble fjernet og ny lagt. Utgangspunktet for omleggingene i 2007 og 2009 opplyses å ha vært fremsatte reklamasjoner på overflate avvik og knirk, men da spesielt knyttet til kjøkkenet. Forbrukeren opplyser at han ved hver utbedring påpekte at entreprenøren burde foreta oppretting av betonggulvet i form av flytsparkling, men at det ikke ble gjort. Da han ikke har fått aksept for ytterligere fremsatt reklamasjon, fremmer han 1. august 2011, sak for Boligtvistnemnda med krav om utbedring eller erstatning.

2.2 Partenes anførsler

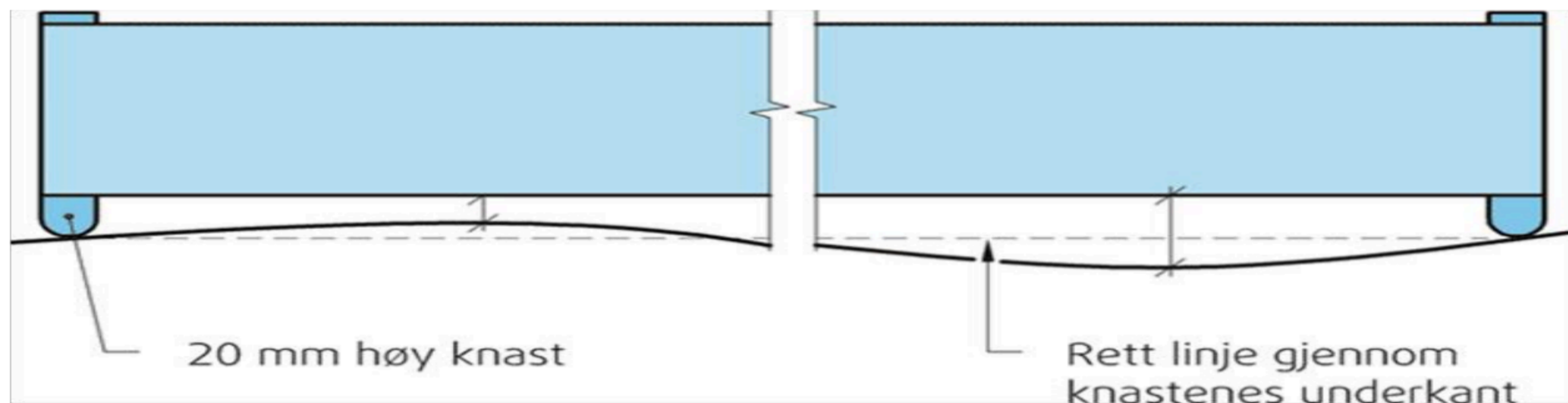
Forbrukeren hevder at det både foreligger overflateavvik som overstiger akseptable avvik i hht NS 3420, og at det er uakseptabel knirk i gulvet i kjøkkenet som må utbedres. Han viser til at engasjerte en takstmann som besiktiget leiligheten 11. april 2011, og til hans rapport fra 25. april. I denne opplyses det at *"parketten ligger stort sett bra i kjøkken"*, men at *"det er vesentlige svanker foran benkeskapene"*. Disse hevdes å overskride ± 3 mm som er angitt som maksimum i NS 3420. Det hevdes at standardens krav skal forstås som at avviket maksimalt kan være $\pm 1,5$ mm i forhold til *"midtlinjen"*. I rapporten gjengis det et fotografi som viser hvordan målingen ble foretatt, men det angis ingen konkrete tall for målte avvik. Bildet viser måling med en rettholdt lagt direkte ned mot gulvet, og det er teksten med at det foreligger *"vesentlige avvik"*, og at parketten *"duver ned ved belastning av en person"*. Takstmannen skriver at *"knirk ikke kan tolereres når det er snakk om nye parkettgulv"*, og at årsaken til knirken *"ligger i underlaget som ikke er plant"*. Han hevder spesielt at det må være gjort dårlig avrettingsarbeid på betongdekket. Full utbedring i kjøkken på 14,2 m² anbefales. Den innebærer at alle materialer fjernes helt ned til betongdekket fjernes, og at dekket avrettes før alt reetableres. Kostnaden oppgis til kr 34 200 ekskl mva, dvs kr 42 750 inkl mva. Forbrukeren krever primært at entreprenøren skal foreta utbedring. Dersom han avslår dette, kreves erstatning lik oppgitt utbedringskostnad.

Entreprenøren avslår reklamasjonen. Han viser til en takstrapport fra 1. februar 2011, utarbeidet av egen engasjert takstmann. Takstmannen opplyser at han målte en *"svanke foran underskap"* i kjøkkenet på 1 mm over en målelengde på 2 m. Han hevder at *det* er langt innenfor standardens "krav" på maksimalt 3 mm. I tillegg opplyses det å være *"antydning til knirk"* i et felt på ca 50 x 50 cm foran og noe til siden for oppvaskmaskinen. Knirken hevdes imidlertid å være *"minimal, og så lite hørbar at forholdet neppe kan danne grunnlag for reklamasjon"*. Dermed konkluderer han med at utbedring ikke er påkrevd. Entreprenøren støtter konklusjonen. Også *han* hevder at knirken er minimal, og han anfører at den dessuten kun kan høres hvis/når man provoserer frem lyd ved å trå på det aktuelle feltet. Forbrukeren hevder imidlertid at knirken er sjenerende, og han aksepterer ikke at det å trå på det aktuelle feltet kan anses som noen "provokasjon".

Entreprenøren påpeker for øvrig at forbrukerens takstmann ikke har oppgitt noen tall for målte avvik, til tross for påstanden om at målingene viser for høye verdier i forhold til standarden.

2.3 Nemndas synspunkter

Nemnda vil bemerke at et parkettgulv i hht NS 3420 toleranseklasse B, (tidligere betegnet klasse 2) kan ha overflateavvik innenfor ± 3 mm over en målelengde på 2 m. Avvikene skal da helst måles med en rettholt med 20 mm høye knaster i hver ende i hht nedenstående figur, og det aksepteres avvik på inntil 3 mm på *hver* side av den stiplede linjen. Standarden gjelder for øvrig kun på overtakelsestidspunktet, og da på ubelastede konstruksjoner, forutsatt at partene ikke har avtalt noe annet.



Nemnda legger til grunn at forbrukeren ikke har fremlagt måleresultater som viser at kravet til overflateavvik er overskredet. Utsagnet fra hans takstmann om at det i hht NS 3420 kun kan aksepteres avvik på inntil 1,5 mm på hver side av midtlinjen er for øvrig ikke riktig. Forbrukeren gis således ikke medhold i at det foreligger et uakseptabelt overflateavvik.

Når det gjelder knirk, har entreprenøren erkjent at dette forekommer i et meget begrenset felt foran oppvaskmaskinen. Partene er imidlertid uenige om styrken og årsaken. Nemnda legger til grunn at det her dreier seg om gulvet i en om lag 10 år gammel leilighet, og at siste utbedring ble foretatt i 2009. Graden av knirk, og hva som eventuelt må aksepteres, er ikke regulert av forskrift eller standard. Det bør imidlertid være alminnelig kjent at trematerialer utvider seg og trekker seg sammen ved endringer i temperatur og fuktighet, og at *det* tidvis ofte fører til knirk enkelte steder. Også i angjeldende sak fremgår det at knirkproblemet varierer med årstiden, jfr. forbrukerens e-post fra 5. januar 2011. Knirk kan også oppstå pga en ujevn overflate på underlaget under parketten når parketten belastes, eller ved at selve underlaget til en viss grad presses sammen. En viss sammentrykning må uansett påregnes, bl.a. pga en viss mykhet i parkettunderlag. En eventuell knirk knyttet til dette forholdet vil imidlertid normalt ikke være avhengig av årstid.

Nemnda kommer etter en total vurdering til at den beskrevne knirken ikke blir å anse som noen mangel. Forbrukeren gis således ikke medhold.

3. Konklusjon

- Forbrukeren gis ikke medhold