

Protokoll i sak 651/2012

for

Boligtvistnemnda

29.11.12

Saken gjelder:

Krav om økonomisk kompensasjon for *selv* å kunne stå for utbedring av diverse anførte mangler

1. Sakens faktiske sider

Det fremgår av den fremlagte dokumentasjonen at forbrukeren har reklamert på en rekke forhold som etter hvert har blitt utbedret. Nedenstående redegjørelse omtaler i hovedsak bare de forhold som partene fortsatt ikke har kommet til enighet om, og som nemnda således skal ta standpunkt til. Det er imidlertid også tatt med noe om enkelte andre forhold. Årsaken er at disse er vurdert til å kunne ha en viss indirekte betydning for gjenstående krav som er nedfelt i forbrukerens tilsvarende fra 24. juli 2012.

Kontrakten mellom partene er ikke fremlagt for nemnda, men det fremkommer av den fremlagte dokumentasjonen at det dreier seg om en ca 50 m² stor eierseksjon i et 2-etasjes leilighetsbygg.

Entreprenøren har fremlagt *en* side fra leveransebeskrivelsen, der han viser til et punkt om at:

Byggematerialer påvirkes av fuktighet og uttørking. Det kan oppstå mindre sprekker på grunn av bevegelser i materialene. «Entreprenørens navn» kan, så langt dette ikke endrer på produktets funksjonalitet, ikke påta seg reklamasjonsansvaret for dette

Entreprenøren sender brev til forbrukeren 11. desember 2008, der han gir beskjed om at han under detaljprosjekteringen har kommet til at han vil foreta en endring vedrørende ventilasjonsanlegget, ved at avtrekket fra kjøkkenvifta kobles til sentralaggregatet. Endringen skal gi "*best mulig luftkvalitet*", men den medfører at en planlagt benyttet vifte fra IKEA ikke kan benyttes. Endringen vil ikke medføre noen tilleggskostnad for forbrukeren, men hun anbefales å kjøpe "*takhøye overskap fra ventilator til øvrige overskap for å dekke ventilasjonskanalen*". Tilbud stort kr 3 420, og tegning vedlegges. Det aksepteres 6. januar 2009.

Forbrukeren bestiller også en del andre tilleggsleveranser. En oversikt utarbeidet 26. januar 2009 viser en total kostnad stor kr 24 241.

rapporten ikke kan anses som "*uhildet*", da den er utarbeidet på vegne av "*byggelånsansvarlig*".

Forbrukeren påpeker for øvrig at entreprenøren ikke har sørget for at det utføres en tetthetsmåling av bygget, til tross for at takstmannen anbefalte at en slik måling ble foretatt.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

2.1 Innledning

Kontrakten mellom partene er ikke fremlagt for nemnda, men det fremkommer av den fremlagte dokumentasjonen at det dreier seg om en ca 50 m² stor eierseksjon i et 2-etasjes leilighetsbygg. Det er ikke opplyst når kontrakten ble inngått, men det avholdes overtakelsesforretning 11. juni 2009, og forbrukeren overtar leiligheten. Protokollen har med 11 anmerkninger om forhold som etter hvert blir utbedret av entreprenøren. (s. 13) Ingen av disse berører de forhold nemnda skal behandle.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 5. august 2009 der hun bl.a. krever at:

- Avtrekkskanal fra kjøkkenvifte er sammenklemt og må skiftes
- Sår i veggpanel på stue må utbedres
- Diverse listverk er ikke utbedret i henhold til avtale og må utbedres snarest. Dette gjelder list i gang både ved gulv og ved kanal i tak og i hjørner i kjøkkenseksjonen

Det avholdes ett-årsbefaring 5. oktober 2010. I protokollen listes det opp vel 23 forhold. Blant disse:

7. Knirk i gulv (verst i gang)
8. Maling dørblad (ytterdør) skrapet av
10. Trekk fra veggstøpsel
14. Håndtak på lite soverom treigt
18. Merke i vegg over TV

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda 20. april 2012. Hun viser bl.a. til overnevnte dokumentasjon og annen kommunikasjon mellom partene. Forbrukeren erkjenner at entreprenøren *har* utført diverse utbedringsarbeider, men hun anføres at enkelte av disse ikke har gitt et tilfredsstillende resultat, og at enkelte også har forårsaket andre feil, f.eks. i gang og på ytterdør. Som *eneste* alternativ videre, fremsetter hun nå krav om at entreprenøren skal "*utbetale omkostninger til håndverker som kan utføre utestående arbeider/utbedringer*".

I tilsvaret fra 24. juli 2012 oppsummerer forbrukeren de forholdene som gjenstår, og som entreprenøren ikke vil foreta seg noe med. Disse er:

1. Gulv i gang, knirking, samt montere lister og rette opp forskjøvet laminat
2. Trekk ved vegg/gatedør. Årsak finnes og utbedres
3. Avtrekkskanal fra kjøkkenvifte sammenklemt
4. Kontroll karm gatedør, sprekker/åpninger. Utbedringer
5. Skifte dørhåndtak/låsekasse i dør til det lille soverommet
6. Flikke og overmale merke i vegg på stue
7. Overmale skade på dørblad ytterdør

2.2 Forhold i gangen

2.2.1 Knirk i gulv

2.2.1.1 Partenes anførsler

Forbrukeren viser til at entreprenøren har gjort 2 forsøk på å utbedre knirk i gulvet. Den første gangen ble rommet ”ryddet” og det ble etablert en påstøp på sponplatene, da overflaten ikke var tilstrekkelig plan. Da knirken kom tilbake hevder forbrukeren at hun var blitt lovt at gulvet skulle åpnes for å finne og utbedre årsaken, men at *det* ikke skjedde, da entreprenøren heller valgte en for han enklere løsning. Gulvet hevdes fortsatt å knirke, og forbrukeren krever å få utbetalt et kompensasjonsbeløp slik at hun kan få andre til å utbedre forholdet.

Entreprenøren opplyser at han ved første forsøk på utbedring demonterte garderobeskapet i gangen. Da skapet skulle monteres etter at påstøp var etablert og laminatgulv lagt, hevder han at forbrukeren *forlangte* at skapet skulle skues fast til gulv og vegg, til tross for at hun ble rådet til å godta at skapet stod ”løst”, og til tross for at hun ble informert om at leggeanvisningen for laminatgulvet advarte om at et slikt feste til gulvet kunne føre til knirk. Da skapet ble skrudd til gulvet slik forbrukeren krevde, og dette senere førte til at gulvet igjen begynte å knirke, opplyser entreprenøren at han *”demonterte den delen av gulvet som ikke var under garderoben, og festet en skrue bak listen ved dørstokk til bad”*, slik at knirken forsvant. Han hevder imidlertid at forbrukeren, som selv overvåket arbeidet, *”befalte”* at *”skrueløsningen”* skulle fjernes, til tross for at hun ble advart om at knirken da ville komme tilbake. Forbrukeren anfører på sin side at det var *”selvmotsigende å skru laminatet fast ved baderomsdøra”* all den stund entreprenøren hevdet at garderobeskapet *ikke* kunne skrus fast til det samme gulvet. Entreprenøren hevder for øvrig i tilsvaret fra 12. juni 2012 at *han*, ved en befaring i boligen, ikke var i stand til å registrere knirk, og at forbrukeren uansett har nektet han å få komme tilbake for å slutføre sine arbeider. Dermed avvises reklamasjonen.

Forbrukeren bestrider imidlertid at hun nektet entreprenøren å få komme tilbake, men hun erkjenner i en e-post fra 26. mars 2012 at hun sendte entreprenøren en e-post med beskjed om at det var *hun* som skulle ringe om en annen dato for utbedring enn den entreprenøren hadde foreslått.

2.2.1.2 Nemndas synspunkter

Nemnda legger til grunn at forbrukeren ikke har bestridt at hun *krevde* at garderobeskapet skulle skrues fast til laminatgulvet etter første utbedring, til tross for at hun ble advart vedrørende faren for knirk med en slik løsning. Hun har heller ikke bestridt at hun ikke ville akseptere entreprenørens andre utbedringsløsning med en skrue plassert *”bak listen ved dørstokk til bad”*, til tross for at den fjernet knirken. Nemnda viser til buofl § 32 andre ledd der det heter at:

Vil forbrukaren gjere gjeldande ein mangel, har entreprenøren krav på å få rette mangelen dersom rettinga kan skje utan vesentleg ulempe for forbrukaren, og forbrukaren heller ikkje elles har særleg grunn til å setje seg imot retting.

I dette tilfellet har entreprenøren benyttet sin utbedringsrett, og nemnda kan ikke se at forbrukeren hadde noen rimelig grunn til å motsette seg den utbedringsløsningen han valgte med å sette i en skrue ved dørstokken til badet, så lenge denne førte til at knirken forsvant, og løsningen ellers ikke er anført å ha fremstått som skjemmende. Selv om det skulle stemme at entreprenøren på forhånd hadde opplyst eller antydnet at han først skulle åpne gulvet for nærmere undersøkelser, kommer nemnda til at *det* er av underordnet betydning, så lenge han fant en enklere løsning som fjernet knirken, uten ulemper for forbrukeren. Etter dette kommer nemnda til at forbrukeren har mistet sin rett å kreve mer av entreprenøren vedrørende dette forholdet.

2.2.2 Forskyvning i laminat og manglende listing

2.2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukeren viser til at det er en forskyvning i laminatgulvet i gangen, dokumentert med fotografier bl.a. fra en takstrapport. Forskyvningen oppstod etter at entreprenøren hadde utbedret knirk for andre gang, da deler av gulvet ble tatt opp, og laminat ble reetablert. I tillegg hevdes det å gjenstå arbeid med belistning. Forbrukeren krever å få utbetalt et kompensasjonsbeløp slik at hun kan få andre til å utbedre forholdet.

Entreprenøren erkjenner forholdene, men hevder at *de* egentlig skulle ordnes av tømmeren når han skulle slutføre sine planlagte arbeider i gangen dagen etter at laminatet var lagt på ny. Løsningen slik den nå fremstår, hevdes *kun* å ha vært lagt ned midlertidig slik at forbrukeren kunne gå på gulvet til dagen etter. *Da* skulle også gjenstående listearbeider utføres. Det hevdes imidlertid at forbrukeren nektet tømmeren å komme tilbake for å slutføre arbeidene, men *det* bestrides av forbrukeren, selv om det i e-posten fra 26. mars 2012 fremgår at det var *hun* som skulle ringe om en annen dato for utbedring enn den entreprenøren hadde foreslått.

2.2.2.2 Nemndas synspunkter

Nemnda kommer til at forskyvningen i laminatgulvet og manglende ferdigstilling av listeverkarbeidet i utgangspunktet utgjør mangler i hht buofl § 25. Det kan stilles spørsmålstegn ved hvorvidt forbrukeren har mistet sin rett til å få utbedring ved å nekte entreprenøren tilkomst, eller om entreprenøren har mistet sin rett til å få utbedre, jfr overnevnte bestemmelse fra buofl § 32, på grunn av passivitet. Nemnda kommer imidlertid til at ingen av partene, i tilstrekkelig grad, har sannsynliggjort at motparten har mistet sin rettighet. I denne saken fremmer forbrukeren *ensidig* et krav om økonomisk kompensasjon for alle gjenstående forhold. En eventuell utbedring av mangler nevnes ikke som noe alternativ. Nemnda kommer allikevel til at entreprenøren har rett og plikt til å utbedre forholdet.

2.3 Trekk støpsel/kontakt ved ytterdør

2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukeren viser til at hun ved ett-årsbefaringen 5. oktober 2010 sørget for at det i protokollens pkt 10 ble notert at det kom:

Trekk fra veggstøpsel

Hun hevder i tilsvaret fra 24. juli 2012 at forholdet ble bekreftet av hennes takstmann, og at det fortsatt ikke er utbedret. Samtidig vedlegges et fotografi som viser at det er gjort en mindre utsparring nede ved gulvet for å gi plass for trekkerøret. I klagen for nemnda krever hun at entreprenøren skal dekke hennes utgifter til å få trekkproblemet utbedret av andre.

Entreprenøren avviser reklamasjonen, både under befaringen 23. juni 2011, og i sitt svar til nemnda fra 12. juni 2012, der han også anfører at forbrukeren har reklamert for sent. Han opplyser at forbrukerens reklamasjon er knyttet til en stikkontakt der det er et tomt trekkerør som ikke finnes i de andre leilighetene, og at han antar at dette skyldes at forbrukeren har avtalt en endring direkte med elektrikerens som så senere har blitt avbestilt. Forbrukeren bestrider imidlertid at hun har foretatt noen endringsbestilling av elektrikerens. Entreprenøren hevder for øvrig at *han* ikke har vært i stand til å kjenne trekken, men han erkjenner at det er mulig at trekk kan oppstå på kalde dager. Han opplyser for øvrig at han har kontrollert isolasjonen bak bryter og kontakt ved først å demontere veggkledning og gipsplate, uten å finne noen mangel med forholdene som kunne føre til trekk.

2.3.1 Nemndas synspunkter

Nemnda legger til grunn at det er forbrukeren som har bevisbyrden for at det foreligger en mangel, og at hennes takstmann bekrefter trekken i sin rapport etter befaringen 8. februar 2012. I dette tilfellet dreier det seg imidlertid om trekk fra et punkt ned ved gulvet ved ytterdøra. Nemnda kan ikke se at dette skulle medføre nevneverdige ulemper eller ubehag for forbrukeren, selv om det enkelte ganger kan komme "frisk" kald uteluft inn, da leiligheten uansett må sikres tilstrekkelig lufttilførsel utenfra.

Forbrukeren har ikke bestridt at entreprenøren har åpnet veggen rundt punktet for å kontrollere forholdene, uten at det ble funnet noe der som kunne føre til trekk. Partene har ikke uttalt seg noe om mulig trekk direkte gjennom det tomme trekkerøret, men nemnda er kjent med at trekk kan komme fra slike rør hvis de ender i et kaldt rom, og trykkforholdene ellers er slik at trekk oppstår. I så fall er det en enkelt oppgave å tette røret. Nemnda kommer til at forbrukeren ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at det foreligger noen mangel i hht buofl § 25. Hun gis således ikke medhold.

Nemnda vil for øvrig vise til at forbrukeren generelt har anført at leiligheten er kald og trekkfull, og at hun har etterlyst dokumentasjon fra entreprenøren på at tettheten tilfredsstiller forskriftskravet. Det er imidlertid forbrukeren som har bevisbyrden for at bygningens totale tetthet ikke er tilstrekkelig. Hun ble da også anbefalt av sin takstmann å få foretatt en tetthetsmåling med termografering, gjerne i samarbeid med de andre leilighetseierne, dersom ikke entreprenøren kunne fremlegge måleresultater.

2.4 Sammenklemt avtrekkskanal fra kjøkken

Her dreier det seg om en ventilasjonskanal som er montert mellom oversiden av overskap i kjøkken og himlingen. Åpningen er så liten at kanalen er "presset" inn slik at den har en oval form.

2.4.1 Partenes anførsler

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 5. august 2009, dvs ca 2 måneder etter overtakelsen, der hun viser til at hun 2 ganger tidligere har sendt han en liste over utbedringer som må foretas. Blant de forholdene som listes opp er:

- Avtrekkskanal fra kjøkkenvifte er sammenklemt og må skiftes

I tilsvaret fra 24. juli 2012 opplyser hun at kanalen ble byttet ut etter oktober 2009 "*etter atskillige purringer*", men hun anfører at også den nye kanalen er "*sammenbrettet som den opprinnelige*". Hun anfører at hennes takstmann påpekte at forholdet, også med en kanal som går over fra *en* med diameter 125 mm på selve ventilasjonshetta, til 100 mm videre. Det vises til at takstmannen opplyste at forholdet medførte "*redusert effekt*". Dermed krever hun at entreprenøren skal dekke hennes utgifter til å finne og etablere en bedre løsning.

Entreprenøren avviser reklamasjonen. Han påpeker at dimensjonen på den kanalen som føres videre fra den med diameter 125 mm på hetta, har en diameter på 110 mm og ikke 100 mm slik forbrukerens takstmann opplyste. Selv om han erkjenner at mindre dimensjoner kan gi lydproblemer, viser han til at det leverte og monterte anlegget er prosjektert av produsenten, og at det ikke har vært problemer med verken kapasitet eller lyd. Entreprenøren hevder for øvrig at forbrukeren uansett har reklamert for sent på forholdet.

2.4.2 Nemndas synspunkter

Forbrukeren har ikke i tilstrekkelig grad sannsynliggjort at det foreligger noen mangel med anlegget. Det er ikke i seg selv noen mangel at kanaltverrsnittet endres etter utgangen fra ventilasjonshetta, og den sammenklemmingen som er gjort, og som også takstmannen betegner som liten, kan ikke ha redusert kapasiteten på anlegget da tverrsnittet er beholdt selv om kanalen har fått et noe oval form. Forbrukeren gis således ikke medhold.

2.5 Sprekker ved karm gatedør

2.5.1 Partenes anførsler

I referatet fra ett-årsbefaringen 5. oktober 2010 anmerkes *"lås på ytterdør treigt"*. I referatet fra befaringen 23. juni fremgår det at entreprenøren aksepterte å utbedre forholdet ved å ta av lister for kontroll, og ved å justere karm og lås. I tilsvaret til nemnda fra 12. juni 2012 hevder han imidlertid at han gjorde forbrukeren oppmerksom på at årsaken til at hun opplevde låsen som *"treig"* var at pakningene i karmen måtte presses litt sammen for å sikre god tetting. Han opplyser at forbrukeren allikevel *krevde* at døra skulle justeres, til tross for advarselen om at det kunne føre til noe trekk. Forbrukerens takstmann anbefaler i sin rapport etter befaring 8. februar 2012 at døra justeres tilbake slik at låskassa blir *"strammere"* for å sikre god klemming av pakning og dermed god tetting mot luftlekkasje. Forbrukeren hevder imidlertid i en e-post fra 25. mars 2012 at *"låskassa bare er et symptom på feilen takstmannen nevner"* da problemet egentlig er at *"karmen er sprukket og ikke kilt"*. Hun viser spesielt til bilde 2 i takstrapporten. Forbrukeren krever i klagen for nemnda at entreprenøren skal dekke hennes utgifter til å få forholdet utbedret ved andre. Entreprenøren avviser kravet.

2.5.2 Nemndas synspunkter

Nemnda legger til grunn at forbrukeren ikke har bestridt at entreprenøren, etter befaringen 23. juni 2011, foretok kontroll av tettingen rundt døra ved å fjerne lister, og at døra ble justert slik at det ble et mindre press på pakningene *til tross for* at hun ble advart om at *det* kunne føre til noe mer trekk. Selv om takstmannens foto viser en sprekke mellom vertikal og horisontal del av karm opp i et hjørne så kommer nemnda til at denne ikke utgjør noen mangel i hht buofl § 25, da sprekken skjønnsmessig ligger innenfor det som må aksepteres. Nemnda legger til grunn at forbrukeren, i klagen for nemnda, ikke har fremsatt noe krav om utbedring i form av tilbakejustering av låskassa, og at hun har akseptert den justeringen som ble foretatt etter befaringen i juni 2011. Hun gis således ikke medhold.

2.6 Dørhåndtak – dør til lite soverom

2.6.1 Partene anførsler

Forbrukeren påpeker ved ett-årsbefaringen 5. oktober 2010:

Håndtak på lite soverom treigt

Hun hevder i tilsvaret fra 24. juli 2012 at forholdet fortsatt ikke er utbedret, og at *"dørhåndtaket er defekt og kan ikke åpnes fra innsiden"*. Sluttstykket opplyses *"tapet"* for at hun ikke skal *"kunne bli innestengt i rommet"*. Hun krever at entreprenøren skal yte en økonomisk kompensasjon slik at både håndtak og låskasse kan skiftes.

Entreprenøren opplyser i tilsvaret fra 12. juni 2012 at han har kontrollert forholdet, men at *han* ikke fant at det var noe galt med håndtaket. Dermed avvises reklamasjonen.

2.6.2 Nemndas synspunkter

Nemnda viser til at forbrukeren reklamerte på dørhåndtaket allerede ved ett-årsbefaringen 5. oktober 2010, og at entreprenøren i referatet etter avholdt befaring

23. juni 2011 skriver at han skal "*sjekke om handtak må skiftes*". Det harmonerer med hans utsagn om at han *har* kontrollert forholdet med håndtaket. Dermed kommer nemnda til at forbrukerens reklamasjon *nå* ikke uten videre kan relateres til anmerkningen i protokollen fra ett-årsbefaringen. Nemnda merker seg for øvrig at forbrukerens takstmann ikke har med noe som klargjør forholdet i sin rapport etter befaringen 8. februar 2012. Da det her dreier seg om et mindre forhold som enkelt burde la seg løse, kommer nemnda etter en samlet vurdering til at entreprenøren skal utbedre forholdet i den grad forbrukeren aksepterer utbedring fremfor økonomisk kompensasjon.

2.7 Merke i vegg over TV

2.7.1 Partenes anførsler

Forbrukeren reklamerer ved ett-årsbefaring 5. oktober 2010 på at det er et "*merke i vegg over TV*". Forholdet er dokumentert med fotografi. Av referatet fra befaringen 23. juni 2011 fremgår det at partene ble enige om at forholdet skulle utbedres ved at entreprenøren skulle besørge pussing og overmaling. I sitt tilsvarende til nemnda fra 12. juni 2012 erkjenner entreprenøren at *det* ikke ble gjort, men han anfører at årsaken var at forbrukeren, "*etter diskusjoner frem og tilbake*", var bekymret for at en utbedring bare ville føre til at flekken ble *mer* synlig, da det her er benyttet ferdig malte veggplater med en egen struktur i overflaten, en struktur maleren ikke ville være i stand til å rekonstruere. Han hevder for øvrig at forbrukeren reklamerte for sent på forholdet.

Forbrukeren bestrider at hun har motsatt seg utbedring, og at hun kan ha reklamert for sent. I klagen for nemnda krever hun at entreprenøren skal dekke hennes utgifter til å få forholdet utbedret av andre.

2.7.2 Nemndas synspunkter

Nemnda viser til at forbrukeren reklamerte på forholdet ved ett-årsbefaringen 5. oktober 2010, og at partene avholdt befaring 23. juni 2011 der entreprenøren lovte å utbedre forholdet ved å pusse og male over merket. Han tok ikke noe forbehold vedrørende dette, og han kan da ikke senere høres med at forbrukeren reklamerte for sent. Entreprenøren har heller ikke sannsynliggjort at forbrukeren har motsatt seg utbedring. Nemnda kommer følgelig til at entreprenøren har utvist passivitet så lenge at han nå uansett har mistet sin utbedringsrett. Han skal følgelig gi økonomisk kompensasjon, skjønnsmessig fastsatt til kr 2 000.

2.8 Malingsskade på ytterdør

2.8.1 Partenes anførsler

Forbrukeren viser til at hun ved ett-årsbefaringen 5. oktober 2010 sørget for at det i protokollens pkt 8 ble notert:

Maling dørblad (ytterdør) skrapet av

Hun opplyser i tilsvaret fra 24. juli 2012 at forholdet fortsatt ikke er utbedret. I klagen for nemnda krever hun å få utbetalt et kompensasjonsbeløp slik at hun kan få andre til å utbedre forholdet.

Entreprenøren anfører i sitt tilsvarende til nemnda fra 12. juni 2012 at forbrukeren reklamerte for sent på forholdet, som dokumenteres med et fotografi. Dermed avvises reklamasjonen.

2.8.2 Nemndas synspunkter

Nemnda viser til at partene avhold befaring 23. juni 2011, og at entreprenøren *da* noterte i sitt referat at han skulle "*flikke hvor mangler nede på dør*". Han tok ikke noe forbehold vedrørende dette, og han kan da ikke senere høres med at forbrukeren reklamerte for sent på forholdet. Nemnda kommer til at entreprenøren har utvist passivitet så lenge at han uansett har mistet sin utbedringsrett. Han skal følgelig gi økonomisk kompensasjon, skjønnsmessig fastsatt til kr 1 000.

3. Konklusjoner

- Entreprenøren skal utbedre forholdet med forskyvning i laminatgulvet i gangen, og ferdigstille listverksarbeidet der
- Entreprenøren skal utbedre forholdet med låskasse og dørhandtak på dør til lite soverom, forutsatt at forbrukeren aksepterer utbedring
- Entreprenøren skal gi økonomisk kompensasjon til utbedring av merke i vegg over TV, skjønnsmessig fastsatt til kr 2 000
- Entreprenøren skal gi økonomisk kompensasjon til utbedring av skade på ytterdør, skjønnsmessig fastsatt til kr 1 000
- For øvrig gis forbrukeren ikke medhold

OPAK utfører byggelånkontroll for entreprenørens bankforbindelse. I en rapport fra mars 2009, etter at bygget er isolert og stort sett ferdig utvendig, og mens innredningsarbeidene pågår, opplyser de til slutt at de:

...vurderer kvaliteten på de utførte arbeider som meget gode

Det avholdes overtakelsesforretning 11. juni 2009, og forbrukeren overtar leiligheten. Protokollen har med 11 anmerkninger, men ingen av disse berører de forhold nemnda skal behandle.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 5. august 2009 der hun viser til at hun 2 ganger tidligere har sendt han en liste over utbedringer som må foretas. Blant de forholdene som listes opp er:

- Avtrekkskanal fra kjøkkenvifte er sammenklemt og må skiftes
- Altandør er skjev og skadet. karmen har et avvik på 6 mm fra topp til bunn.Dessuten må sår i karm og dør utbedres
- Sår i veggpanel på stue må utbedres
- Diverse listverk er ikke utbedret i henhold til avtale og må utbedres snarest. Dette gjelder list i gang både ved gulv og ved kanal i tak og i hjørner i kjøkkenseksjonen

Det hevdes også at det er forhold som ble påpekt ved overtakelsen som fortsatt ikke er utbedret.

Entreprenøren svarer 6. august at *"avtrekkskanalen og de gjenstående mangler vil bli utbedret i uke 34"*.

Entreprenøren beslutter 22. oktober 2009 å skifte en dørkarm, trolig på forbrukerens altandør. (Ikke mulig å stadfeste om det var på altandøra, da nødvendig tekst ikke viser på fremlagt kopi av *"Kundeserviceskjema"*)

Det avholdes ett-årsbefaring 5. oktober 2010. I protokollen listes det opp vel 23 forhold. Blant disse:

1. Altandør skeiv i rammen
2. Trekk langs vegg ved altandør
3. Trekk under altandør
4. Vinduer trekker
7. Knirk i gulv (verst i gang)
8. Maling dørblad (ytterdør) skrapet av
10. Trekk fra veggstøpsel
14. Håndtak på lite soverom treigt
15. Enkelte lister sprukket
18. Merke i vegg over TV

Entreprenøren sender e-post til forbrukeren 31. januar 2011 med beskjed om at han *"på nytt"* har bedt leverandøren om å ta kontakt med forbrukeren for *"å få ordnet døren og vinduet"*.

Forbrukeren svarer 1. februar at leverandøren av balkongdøra også har ansvaret for de vinduene som har mangler/skader. Entreprenøren svarer at leverandøren har lovt å ringe forbrukeren innen uke 6, og at han selv holder på med å *"avklare de andre sakene"*.

Et firma som utfører servicearbeider for entreprenøren sender e-post til vindusleverandøren

8. februar 2011 der de viser til at leverandøren skal besiktige en reklamasjon på ett vindu som er oppgitt til å gjelde *"fuktskade/malingsfeil"*. De anmoder om at leverandøren vurderes om årsaken til det oppståtte forholdet *egentlig* kan være manglende ventilering av leiligheten, og at de i så fall tar *det* med i sin rapport.

Vindusleverandøren svarer 10.februar at har sett på det aktuelle vinduet tidligere, og at han da *"fant ut"* at forbrukeren *"ikke lufter tilstrekkelig"*.

Vindusleverandøren, som også leverte balkongdøra, kommenterer samme forhold i en e-post til servicefirmaet 12. april 2012. Der skriver han at han har *"sett på dette flere ganger"*, og senest da han *"byttet karmen"* på døra. Det anmerkes igjen at forbrukeren *"ikke lufter godt nok"*, og at det aktuelle vinduet befinner seg i et rom der *"en person sover uten at det blir luftet"*. Leverandøren hevder at det ikke er noe galt med vinduet eller med monteringen av dette.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 18. mai 2011, der hun viser til et avholdt møte 9. mai der også *"vindusmannen"* deltok. Det hevdes at vedkommende i møtet, bekreftet at vinduet ved montering ikke var kilt. Dessuten anmodes det om at entreprenøren tar kontakt med leverandøren av *"ytterdør/karm"*, slik at han kan *"se på døren"*.

Entreprenøren bekrefter 20. mai at vinduet ikke er kilt, men han opplyser at det *er* festet med beslag som hevdes å være *"en god metode for festing av vinduer"*. Selve vinduet vil imidlertid bli skiftet *"etter ferien"*, men ikke karmen. Entreprenøren opplyser for øvrig at han vil ta kontakt før ferien for å *"se på og eventuelt rette opp andre ting i leiligheten"*. Han viser også til at han ved den siste befaringen registrerte at ventiler til begge soverom var stengt, til tross for at han tidligere hadde gitt beskjed om at disse *måtte* være åpne.

Forbrukeren hevder i e-post til entreprenøren fra 13. juni 2011 at hun har gitt beskjed om skade på ytterdør/karm *"fra dag en"*, selv om hun erkjenner at entreprenøren ikke har innrømmet skaden. Hun hevder forholdet ved ytterdøra er det samme som det var ved balkongdøra, og krever at leverandøren tilkalles for å besiktige forholdet. For øvrig kreves det at entreprenøren setter *"fortgang"* med utbedringsarbeidene etter ett-årsbefaringen.

Forbrukeren har anmodet om å få en liste av entreprenøren over de forhold som nå vil utbedre. Denne sendes forbrukeren 20. juni 2011. Blant disse er ett punkt om lister som har sprukket, og gliper som har oppstått *"som følge av uttørring av bygget"*. Entreprenøren anfører at han ikke er pålagt å utbedre forhold som har oppstått på grunn av dette, men at han allikevel vil *"flikke over sprekker og riss der hvor dette"*, etter hans mening er fornuftig. Tømreren vil ta beslutningen på plassen. Det er også medtatt et punkt om flikking av et *"merke på underkant ytterdør"*, men det opplyses at dørleverandøren *ikke* kommer for å befare døra.

Forbrukeren svarer samme dag ved å vise til en oversendt e-post vedrørende feil og mangler fra 29. mai 2010, (ikke fremlagt for nemnda) samt overnevnte protokoll fra ett-årsbefaringen. Hun opplyser for øvrig at det er *"tydelig bevegelse og knirking"* i gulvet i stue og gang, og spør hva entreprenøren vil gjøre med det. Dessuten hevdes det å være *"kald trekk fra gatedør"*. Alle feil kreves rettet. Forbrukeren informerer dessuten om at hun har sendt kopi av feil- og mangellistene til den banken som har stilt garantien. (I tilsvar fra 24. juli 2012 opplyser hun imidlertid at hun fikk beskjed fra banken om at *"garantibeløpet for*

leiligheten var utbetalt”, og at banken derfor ikke hadde anledning til å holde tilbake penger for manglende utbedring.

Entreprenøren utarbeider 23. juni 2011 en liste som skal vise status med hensyn til forholdene anmerket ved ett-årsbefaringen. Lista er utarbeidet etter en befaring med forbrukeren samme dag. Pkt 1, 2 og 3 opplyses utbedret. Vedrørende pkt 4 vises det til at selve vinduet blir skiftet, og at tettingen rundt karmen sjekkes fra utsiden. Også et vindu i stort soverom vil bli sjekket. Rapportert knirk i pkt 7 vil bli utbedret i *”stue og laminatgang”*. Ytterdøra nevnt i pkt 8 vil bli flikket nederst, mens det vil bli sjekket om dørhåndtaket til det lille soverommet, jfr pkt 14, må skiftes. Vedrørende klagen på trekk fra støpsel og kontakt ved ytterdør, omtalt i pkt 10, anføres det at det ikke er mulig å *”fjerne kulda”*. Med hensyn til pkt 15 om sprukne lister, opplyses det at det ikke kan gjøres noe med dette forholdet som skyldes uttørking. Pkt 18 om merket i veggen over TV vil bli løst med pussing og overmaling.

Overnevnte liste oversendes forbrukeren samme dag, med beskjed om at de aksepterte utbedringsarbeidene kan ta 2 – 3 dager. Disse vil imidlertid ikke bli utført før etter ferien, for eksempel med start 1. eller 2. august.

Forbrukeren har tydeligvis reklamert på ytterdøra, og hvordan denne er å betjene. Servicefirmaet sender e-post til entreprenøren 11. januar 2012 der det opplyses at det skal foretas en justering av døra, slik at *”presset på pakningene”* blir noe mindre. Det hevdes imidlertid at det ikke er noe i veien med selve døra.

Entreprenøren bestemmer seg 17. januar 2012 for å bytte ut et vindu der *”karm har gått i oppløsning – løsnet”*, og vinduet bestilles hos leverandøren.

Forbrukeren engasjerer en takstmann som besiktiger boligen 8. februar 2012 for å se etter *”mulige feil/mangler”*. I sin udaterte rapport opplyser han at grunnlaget for denne er forbrukerens opplysninger og protokollen fra ett-årsbefaringen. Takstmannen viser til at forbrukeren har klaget på trekk og en generelt kald bolig, bl.a. på grunn av konstatert manglende dytting rundt inngangsdør, men han opplyser at *han* ikke selv har kontrollert for dette, da det ville kreve *”destruktive inngrep i konstruksjonene”*. Han anbefaler imidlertid forbrukeren, enten selv eller sammen med andre seksjonseiere, å få foretatt en tetthetsmåling med termografering. Det eneste stedet der han opplyser at han kjente merkbar trekk var fra stikkontakter ved inngangsdøra.

Videre nevnes det spesielt at det er sprekk i karmen, både på vindu i lite soverom og på ytterdør. Foto vedlegges. Sprekken på vinduet antas å skyldes manglende kiling ved montering, og ikke feil på selve produktet. Ytterdøra anbefales justert slik at det blir en bedre *”klemming mot pakning”*, og mindre *”slakk i låskassen”*.

Det vises til at entreprenøren i sitt notat fra 23. juni 2011 har anmerket at han har utbedret knirk i parkettgulv i stue /kjøkken, og gjort et forsøk på utbedring i gang. Takstmannen opplyser at forbrukeren har informert om at *”opprinnelig knirk for det meste er borte”*, men at det nå har oppstått ny knirk ved ytterdør. Han bekrefter at *så* er tilfelle, og at knirken nå er lokalisert langs ytterveggen ved døra. Der hevdes det også å være en *”forskyvning i fugene på laminatgulvet som har oppstått ved remontering av gulvet”*. Foto vedlegges. Det anbefales at man finner årsaken til knirken, og sørger for utbedring av forholdet. Også forskyvningen må rettes.

Takstmannen hevder for øvrig at monteringen av kanalen fra kjøkkenventilatoren og ut *"er meget dårlig"*, og fører til redusert effekt på avtrekket. Han anfører at vanlig standard dimensjon på kanalen er en med diameter 125 mm. Den leverte kanalen på hetta har en slik dimensjon, men det opplyses at den rett etter hetta går over i en kanal med diameter 100 mm. Foto vedlegges. Årsaken antas å være at det ikke er plass for større kanal i rommet mellom overside av kjøkkenskrog og himling. I tillegg opplyses det at kanalen *der* er *"noe sammenpresset"*. Det anbefales at entreprenøren finner en løsning som gjør at kanaltverrsnittet fra ventilatoren holdes *"i hht kravene hele veien til utløp"*.

Forbrukeren sender rapporten til entreprenøren 4. mars 2012.

Det vinduet entreprenøren bestilte for utskifting leveres fra fabrikken 15. februar 2012. Oppdraget noteres som *"utført"* 13. april 2012.

Entreprenøren kommenterer takstrapporten i e-post til forbrukeren 26. mars 2012. Vedrørende påstanden fra forbrukeren om at boligen oppleves som kald og trekkfull, opplyser entreprenøren at *han* og en annen person hos *han*, samt representanten fra vindusleverandøren konstaterte at alle ventilene i leiligheten var stengt ved befaringer foretatt om vinteren. Dette til tross for at forbrukeren både muntlig og via e-post hevdes å ha blitt informert om viktigheten av å holde ventilene oppe for å sikre frist tilførsel av luft. Dersom ventilene holdes stengt, og den mekaniske ventilasjonsvifta benyttes slik den skal, opplyses det at det vil føre til at frisklufta må komme inn fra de steder der dette er mulig, som f.eks. igjennom stikkontakter.

Når det gjelder trekken fra stikkontakten ved hoveddøra opplyser entreprenøren at denne kommer fra et *"ubrukt trekkerør"* og at forbrukeren har blitt bedt om å ta forholdet opp med elektrikerfirmaet, da alle endringer vedrørende elektro er avtalt direkte mellom forbrukeren og elektrikerens, og fordi *han* ikke vet hvor trekkerøret fører hen. Entreprenøren opplyser for øvrig at han ikke har fått tilsvarende reklamasjoner fra noen av de andre leilighetseierne.

Ved ytterdøra opplyses det at listene er løsnet, og at det er dyttet på nytt. Vinduet på det lille soverommet opplyses å være skiftet. Entreprenøren gir for øvrig beskjed om at det ikke er foretatt noen tetthetsmåling av leiligheten.

Vedrørende ytterdøra og takstmannens anbefaling om at denne justeres, viser entreprenøren til at forbrukeren tidligere ønsket denne justert fordi *"låskassen var for stram"*, mens det nå anføres at den er for slakk. Han anfører at han diskuterte konsekvensene med en justering med forbrukeren *før* denne ble foretatt. Det vises for øvrig til at dørleverandøren ikke har besiktiget døra, slik forbrukeren ønsket, fordi det ikke kunne rapporteres om noe unormalt med døra.

Når det gjelder laminatgulvet i gangen, opplyser entreprenøren at han skulle *"skyve fugene på plass"* da han skulle liste ferdig i rommet, men at han da fikk beskjed av forbrukeren *"om ikke å komme tilbake"*. Vedrørende knirken, fremgår det at han ønsket å demontere garderobeskapet i gangen da han foretok utbedring av undergulvet ved å støpte nytt gulv, men at forbrukeren motsatte seg dette. Årsaken til knirken ble senere funnet å være at laminatet presset mot veggen mot badet. Entreprenøren opplyser at han utbedret forholdet ved *"å montere en skjult skrue på enden av laminatet"* slik at knirken forsvant, men at forbrukeren krevde at skruen skulle fjernes da hun ble oppmerksom på denne. Dermed kom knirken tilbake. Knirken ved inngangsdøra hevdes å skyldes termostاتفøleren til varmekablene.

Entreprenøren hevder at forbrukeren har "*detaljstyrt arbeidene*", og at hun derfor selv må ta ansvaret for resultatet. Dermed vil han ikke foreta flere utbedringer knyttet til dette gulvet.

Vedrørende kjøkkenvifta, ber han om at forbrukeren dokumenterer at den *ikke* har tilstrekkelig kapasitet.

Forbrukeren kommenterer overstående samme dag. Hun anfører at det er helt vanlig at folk om vinteren stenger mest mulig for å holde kulda ut da det er "*lite gunstig og økonomisk at det kommer kald luft gjennom støpsler osv.*" Hun hevder at det i hennes leilighet er mer trekk enn det som er vanlig, samtidig som hun bestrider at hun har blitt bedt om å ta kontakt med elektrikerens vedrørende trekken fra stikkontakten i gangen. Det anføres at dette eventuelt må være entreprenørens oppgave, da det her dreier seg om hans underentreprenør.

Vedrørende ytterdøra anføres det at "*låskassen bare er et symptom*", da problemet egentlig er at "*rammen er sprukket og ikke kilt*", det samme problemet man hadde med vinduet i det lille soverommet. Der hevdes det at de som skiftet vinduet bekreftet at det verken var kilt eller foretatt tilstrekkelig dytting.

Forbrukeren hevder at entreprenøren må ha misoppfattet forholdet omkring forskyvningen i laminatet på gulvet i gangen. Hun hevder at entreprenøren ga uttrykk for at han ville komme for å utføre sluttarbeidene 30. januar, men at *det* ikke passet for henne siden hun ville være bortreist. Dermed opplyser hun at hun sendte en e-post om dette, med beskjed om at hun skulle ringe. Hun opplyser for øvrig at lister ikke er montert etter at entreprenøren var der sist.

Vedrørende knirken hevder hun at garderobeskapet *ble* demontert ved entreprenørens første forsøk på utbedring ved å etablere en påstøp. Hun hevder at det ble avtalt at andre forsøk skulle bestå i at entreprenøren skulle ta opp gulvet, men at han, tross avtalen, ikke gjorde noe annet enn å "*skru i en skrue mot baderom, og limte på laminatet mot ytterdør*". Det hevdes imidlertid at "*laminatdelen ble slått for langt inn*", og at det førte til at den ble skjev og nå fremstår som "*feilmontert*".

Forbrukeren bemerker for øvrig at hun finner det "*lite saklig å skylde på kunden*" når entreprenøren ikke klarer å utbedre sine feil.

Vedrørende ventilasjonsanlegget viser forbrukeren til takstmannens uttalelse om at det foreligger en feil, og at anlegget "*ikke er i henhold til kravene*". Hun ser ikke noen grunn til å dokumentere noe ut over det, og står fast ved kravet om utbedring.

I tillegg lister hun opp 6 punkter som hevdes å gjenstå å utbedre i hht protokollen fra ett-årsbefaringen. Blant disse er:

- 8. Maling på dørblad, ytterdør
- 14. Håndtak på lite soverom er treigt, fungerer ikke
- 18. Merke i vegg i stuen (over TV)

Entreprenøren svarer 28. mars 2012 at han konstaterer uenighet om "*mye av det som er beskrevet*". Han vil imidlertid ikke foreta seg noe mer enn å montere de listene som ikke er montert i gangen.

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda 20. april 2012. Hun viser til overnevnte dokumentasjon, og sin siste klage til entreprenøren datert 26. mars, samt hans overnevnte svar fra 28. mars. Det anføres at utbedringsarbeid som har blitt utført ikke har gitt et tilfredsstillende resultat, og at det også har forårsaket andre feil, f.eks. i gang og på ytterdør. Forbrukeren fremsetter krav om at entreprenøren skal *"utbetale omkostninger til håndverker som kan utføre utestående arbeider/utbedringer"*.

Kommunen gjennomfører tilsyn på en byggeplass med samme gateadresse og gårdsnummer (Gnr) som for forbrukerens leilighet, men med et annet bruksnummer. Tilsynet retter seg mot entreprenørens offentligrettslige "roller" som ansvarlig utførende (UTF) og ansvarlig kontrollerende for utførelsen (KUT). Rapporten er datert 1. juni 2012. Den redegjør for hva som ble gjennomgått. Under *"Konklusjon"* opplyses det at:

Foretaket har, ved tilsyn av bygningsmyndigheten, fremlagt dokumentasjon og styringssystem som etter vår mening i all hovedsak samsvarer med SAK10 kap 10 *"Krav til foretakenes system"*.

I tillegg listes det imidlertid opp 5 punkter som *"må oppdateres"*.

Entreprenøren innhenter 8. juni 2012 en uttalelse fra det firmaet som i sin tid foretok opprettingen av gulvet i forbrukerens gang, i form av en påstøp på sponplater. De bekrefter at gulvet ble avrettet med avrettingsmasse *"for å få en tilfredsstillende plan flate"*. Det innhentes også uttalelser fra rørlegger og vindusleverandør.

Entreprenøren gir tilsvarende til nemnda 12. juni 2012. Han poengterer at kommunikasjonen med forbrukeren har vært vanskelig, men at han har forsøkt å få henne fornøyd uten å lykkes. Vedrørende knirk i gulv anfører entreprenøren at den sannsynligvis skyldes at forbrukeren om vinteren har holdt alle ventiler lukket. Han opplyser at han har vært i leiligheten 10 – 15 ganger, og at ventilene har vært igjen samtlige ganger, mens innetemperaturen har vært nede i 14 – 15 grader vinterstid. Det vises for øvrig til at også vindusleverandøren konstaterte at forbrukeren ikke luftet tilstrekkelig. Dessuten hevdes det at forbrukeren, om vinteren, noen ganger har tørket klær i stua, mens eneste oppvarmingskilde var en *"transportabel EL-varmeovn"*.

Entreprenøren hevder at han ikke har mottatt tilsvarende reklamasjoner fra de andre seksjonseierne, og viser til kommunens foretatte tilsyn som anføres å vise at han er en *"seriøs aktør som dokumenterer sin utførelse"*. Når det gjelder de avsluttende arbeidene i gangen, med bl.a. montering av lister, hevdes det at forbrukeren ga beskjed om at vedkommende tømmer som utførte utbedringsarbeidene ikke fikk komme tilbake, men at hun *kun* ville akseptere arbeid utført av formannen. Det opplyses at hun da fikk beskjed om at arbeidene *kunne* slutføres, men at hun isteden ga beskjed om at entreprenøren *ikke* fikk komme tilbake.

Entreprenøren lister opp hva han har gjort med de enkelte punktene angitt i protokollen fra ett-årsbefaringen. Ingen av forholdene berører de nemnda skal behandle, men alt hevdes utbedret.

Entreprenøren gjør det samme vedrørende lista fra ett-årsbefaringen. Vedrørende pkt 7 om *"Knirk i gulv (verst i gang)"* opplyser entreprenøren igjen at han har utbedret gulvet med påstøp etter at det ble påvist en skjevhet i undergulvet. Da ble garderobeskapet demontert, men da dette skulle monteres hevder han at forbrukeren ikke ville akseptere at skapet ikke ble skrudd fast til gulv og vegg. Til tross for at hun ble rådet til å godta at skapet stod "løst", og til tross for at hun ble informert om at leggeanvisningen for laminatgulvet advarte om at et

slikt feste til gulvet kunne føre til knirk mellom vegg og gulv, hevdes det at forbrukeren ba om at skapet ble festet. Da dette senere førte til at gulvet igjen begynte å knirke, opplyser entreprenøren at han "*demonterte den delen av gulvet som ikke var under garderoben, og festet en skrue bak listen ved dørstokk til bad*", slik at knirken forsvant. Entreprenøren hevder imidlertid at forbrukeren, som selv overvåket arbeidet, "*befalte*" at "*skrueløsningen*" skulle fjernes, til tross for at hun ble advart om at knirken da ville komme tilbake.

Når det gjelder "forskyvningen" i laminatet, hevdes det at denne skulle ordnes av tømmeren når han skulle slutføre sine planlagte arbeider i gangen, dagen etter at laminatet var lagt på ny. Den etablerte løsningen hevdes å ha vært lagt som en midlertidig ordning slik at forbrukeren kunne gå på gulvet til dagen etter. Det anføres imidlertid at forbrukeren nektet entreprenøren å komme tilbake for å slutføre sine arbeider. Dermed avvises reklamasjonen vedrørende knirk. Entreprenøren hevder for øvrig at *han* ved en befaring i boligen ikke var i stand til å registrere knirk.

Når det gjelder pkt 8 om "*Maling dørblad (ytterdør) skrapet av*" anføres det at forbrukeren reklamerte for sent. Foto av forholdet vedlegges. I neste hovedpunkt i sin redegjørelse viser han imidlertid til sitt eget referat etter befaringen 23. juni 2011 der han påtar seg å "*flikke hvor mangler nede på dør*".

Klagen fra trekk fra veggstøpsel i gang ved ytterdør, omtalt i pkt 10, avvises igjen med at det her er et tomt trekkerør som ikke finnes i de andre leilighetene. Årsaken til dette antas å være at forbrukeren har avtalt en endring direkte med elektrikerens som så senere har blitt avbestilt. Entreprenøren hevder for øvrig at *han* ikke har vært i stand til å kjenne trekken, men han erkjenner at det er mulig at trekk kan oppstå på kalde dager. Han hevder at han har kontrollert isolasjonen bak bryter og kontakt ved først å demontere veggkledning og gipsplate, uten å finne noen mangel vedrørende forholdet. Dermed avvises reklamasjonen, også begrunnet med at det ble reklamert for sent.

Vedrørende pkt 14 om at "*Håndtak på lite soverom treigt*" opplyser entreprenøren at *han* ikke finner at det er noe galt med håndtaket. Dersom *det* var tilfelle ville han i så fall ha bedt leverandøren levere et nytt. Reklamasjonen avvises.

Reklamasjonen knyttet til punkt 15 om "*Enkelte lister sprukket*" avvises med henvisning til teksten i leveransebeskrivelsen om at sprekker kan forekomme på grunn av uttørking, uten at det gir reklamasjonsrett.

Punkt 18 om "*Merke i vegg over TV*" avvises med at forbrukeren reklamerte for sent på forholdet. Foto vedlegges. I neste hovedpunkt i sin redegjørelse viser han imidlertid til sitt eget referat etter befaringen 23. juni 2011 der han påtar seg å "*pusse og male*" over flekken. Det fremgår imidlertid at dette *ikke* ble gjort fordi forbrukeren, "*etter diskusjoner frem og tilbake*" var bekymret for at en utbedring bare ville føre til at flekken ble *mer* synlig, da det her er benyttet ferdig malte veggplater med en egen struktur i overflaten, en struktur maleren ikke ville være i stand til å rekonstruere.

Takstmannens rapport om at forbrukeren opplever boligen som kald og trekkfull kommenteres med at *det* ikke er tilstrekkelig til å påstå at det foreligger mangler. Entreprenøren hevder at han *har* dokumentert at tetting rundt ytterdør, samt stikkontakt og bryter ved døra er kontrollert, og at også forholdet rundt et stuevindu er sjekket, uten at det ble funnet noen feil. Dessuten vises det til at ett vindu har blitt skiftet ut, og at karmen på

balkongdøra har blitt skiftet. Entreprenøren bemerker for øvrig at han finner det beklagelig at ikke forbrukeren har fulgt takstmannens anbefaling om å få utført en termografering av veggene, da leiligheten befinner seg i et område der vintertemperaturen *"ofte er nede i minus 15 grader"*. Dersom det hadde vært noe galt med isoleringen anføres det at *det* ville ført til kondens på innsiden av ytterveggene.

Når det gjelder dimensjonen på ventilasjonskanalen fra kjøkkenhetta hevdes det at det ikke er riktig at denne går over fra 125 mm på selve hetta til en diameter på 100 mm som opplyst av takstmannen. Rett *"overgangsdimensjon"* opplyses å være 110 mm, samtidig som det hevdes at *"dette er en helt vanlig måte å montere ventilasjon på"*. Entreprenøren etterlyser for øvrig opplysninger om hvilke *"krav"* takstmannen viser til. Han hevder at det ved dimensjonering av slike anlegg normalt er graden av lyd fra anlegget som er dimensjonerende, at en liten diameter gir *"mye lyd"*, og at en eventuell *"lang vei til utkast vil gi redusert kapasitet"*, men han anfører at *"det ikke gjelder her"*. Det opplyses for øvrig at anlegget er prosjektert og levert av produsenten. Dermed avvises reklamasjonen, også begrunnet i at det er reklamert for sent.

Forbrukeren gir tilsvaer 24. juli 2012. Vedrørende ventilasjonskanalen opplyser hun at den som opprinnelig var montert ble byttet ut etter oktober 2009 *"etter atskillige purringer"*, men det anføres at den nye kanalen er *"sammenbrettet som den opprinnelige"*, noe som anføres å medføre redusert kapasitet i hht takstmannens rapport.

Det bestrides at *alle* ventiler har blitt holdt lukket vinterstid, da de i stua hevdes alltid å ha stått oppe. Dessuten bestrides det at det har blitt tørket klær i stua, da *det* er gjort på badet der det er varmekabler i gulvet, og et punktavtrekk for luft. Det hevdes også at det er *en* varmeovn på hvert rom.

Entreprenørens utsagn om at han ikke har fått klager og reklamasjoner fra andre seksjonseiere tilbakevises med konkrete eksempler på slike.

Når det gjelder entreprenørens fremlagte tilsynsrapport fra kommunen, vises det til at denne omtaler et annet bruksnummer enn det som gjelder for forbrukerens leilighet. Forbrukeren anfører også at rapporten viser til et tiltak som fikk byggetillatelse 16. september 2011, mens hun flyttet inn 11. juni i 2009. Dermed stiller hun spørsmålsteget ved om dette er den korrekte rapporten.

Når det gjelder trekken fra kontakten ved ytterdøra, anfører forbrukeren til at denne ble bekreftet av hennes takstmann. Hun vedlegger dessuten et fotografi som viser at det er gjort en mindre utsparring nede ved gulvet for å gi plass for trekkerøret.

Forbrukeren hevder at kvaliteten på de utførte arbeidene generelt er dårlig, men i tilsvaer fra 23. august 2012 viser entreprenøren til OPAK-rapporten fra mars 2009, der OPAK etter utført byggelånkontroll skriver at de:

... vurderer kvaliteten på de utførte arbeider som meget gode

I tilsvaer fra 7. september 2012 påpeker forbrukeren at overnevnte OPAK-rapport er skrevet etter en befaring 18. mars 2009, og at det på dette tidspunktet var en rekke arbeider som ikke var fullført, bl.a. i den etasjen der hennes leilighet befinner seg. Dessuten anføres det at