

Protokoll i sak 693/2013

for

Boligtvistnemnda

04.09.13

Saken gjelder: Reklamasjon på parkett

1. Sakens faktiske sider

Kontrakten mellom partene er ikke fremlagt for nemnda, men i klagen opplyser forbrukerne at denne ble inngått med entreprenøren 24. mai 2011. De kjøpte da den ene delen i en to-mannsbolig. Byggestart var ca i juni samme år.

Forbrukerne opplyser at det i entreprenørens standardleveranse var medtatt varmekabler i gulv i gang og i WC/vaskerom, men at de ble anbefalt av entreprenøren å kjøpe varmekabler i hele 1. etasje, da det ville være en *"god investering med hensyn til oppvarming"*.

De opplyser at de derfor også valgte varmekabler i stue og kjøkken. En kopi datert 1. september 2011 av en *"rekvisisjon"* til elektrikerfirmaet viser at de for dette skulle betale et tillegg stort kr 11 640 + kr 6 550 = kr 18 190 ekskl mva, dvs kr 22 737,50 inkl mva.

Det avholdes overtakelsesforretning 15. desember 2011, men protokollen har ikke med noe om det forholdet nemnda skal behandle.

I klagen for nemnda opplyser forbrukerne at de etter overtakelsen var nødt til å *"skru ned varmekablene i alle rom, da disse var satt på fullt fra «entreprenørens» side, før overtakelsen"*. Temperaturen i rommene var så høy at det stadig måtte luftes. Forholdet hevdes å kunne bekreftes av personer som kom på besøk, og samme forhold hevdes opplevd av familien i naboileiligheten.

Forbrukerne opplyser videre at de *"i ettertid"* reagerte på at parkettgulvet *"ikke var pent lagt, og at det var sprekker og høydeforskjeller i parketten"*. Også besøkende hevdes å ha kommentert forholdet.

Første kontakt med entreprenørens byggeleder vedrørende forholdet opplyses tatt i tidsrommet januar – mars 2012. Vedkommende foretok befaring og kontaktet parkettprodusenten for ny befaring som opplyses gjennomført 16. april 2012. Begge

leilighetene hevdes befarings, da det hevdes at problemet var det samme i begge. Produsenten opplyste under befaringsen at han ville sende sin rapport til entreprenøren.

Forbrukerne opplyser i klagen for nemnda at de ikke fikk noen tilbakemelding fra entreprenøren, og at de derfor sendte han en e-post datert 14. mai 2012. Der hevder de at de var blitt lovt en tilbakemelding innen 1 uke. I e-posten listes det opp en rekke reklamasjonspunkter. Ett av disse lyder:

Store ujevnheter i parkett, og "hull" ved lister ved verandadør, hvor det er synlig ikke lagt parkett helt inntil listene

Entreprenøren svarer 21. mai 2012 at han enda ikke har mottatt noen skriftlig rapport fra parkettprodusenten, men at han muntlig har fått opplyst at en mulig årsak til problemet kunne være at det var brukt for høy gulvvarme. Han lover å komme tilbake når han mottar rapporten.

Forbrukerne har selv kontaktet parkettprodusenten, og får 13. juli 2012 oversendt rapporten etter befaringsen 16. april. Reklamasjonsårsaken opplyses å være *"Sprekker i langsgående skjøter, sprekker mellom lameller, kuving"*. Dermed fremgår det at gulvet *"visuelt sett"* ikke ser *"spesielt pent ut"*. Det vises til at gulvtermostaten stod på 2,1 ved befaringsen, men at denne kunne settes helt opp til 10. Det refereres til forbrukernes utsagn om at den var stilt *"mye høyere ved innflytting"*, og at det ble så varmt at de stadig måtte lufte samtidig som termostaten etter hvert ble justert ned for å få en behagelig innetemperatur. Årsaken til gulvets reaksjon oppgis å være overstående, kombinert med at det var tørt i boligen. Ved befaringsen var den relative luftfuktigheten 29 %, gulvtemperaturen 23 – 24 °C, mens det *"under teppe"* var 26,2 °C. Fuktigheten i parketten oppgis til *"under 6 %"*.

Det opplyses at forbrukerne har fått *"generell info om hva tørt inneklima og høy gulvvarme kan føre til"*, og at de også har blitt anbefalt *"å lese 'fokus på tre' av Treteknisk Institutt"*. Det anbefales at det monteres et *"hygrometer og evt luftfukter"*.

Gulvet i 2. etg, der det ikke er gulvvarme, opplyses å fremstå som *"vesentlig mye bedre"*, selv om også dette *"har reagert noe"*.

Det konkluderes dermed med at det ikke foreligger noen feil med selve parkettproduktet. Det uttrykkes usikkerhet om hvorvidt gulvet i 1. etg. vil *"bli bra igjen eller om det er såpass kraftig skadet at det vil bli slik"*, mens gulvet i 2. etg. antas å ville *"bedre seg"* så snart den relative luftfuktigheten økes.

Parkettprodusenten opplyser til slutt at han *"på det sterkeste fraråder videre bruk av"* varmekabel type *"Microreg"* (mener åpenbart regulator) som er benyttet, da det er mulig å stille denne slik at overflatetemperaturen i gulvet blir alt for høy.

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 23. juli 2012 der de bl.a. opplyser at de har mottatt overnevnte rapport, og eventuelt kan oversende denne dersom ikke også entreprenøren har den.

Entreprenøren svarer 30. juli 2012. Han opplyser bl.a. at nå endelig har fått oversendt befaringsrapporten, og viser til konklusjonene i denne. Rapporten sendes forbrukerne 23. august 2012, til tross for at de har informert om at de allerede har denne.

Forbrukerne skriver til daglig leder i entreprenørselskapet 15. november 2012. De tar opp i alt 13 forhold. Det første gjelder parketten, der de beskriver hva som har skjedd etter overtakelsen. Entreprenøren informeres igjen om at varmekablene stod på full styrke da leiligheten ble overtatt, og at de stadig måtte luften for å holde temperaturen nede, til tross for at det var vinter. Styrken opplyses skrudd ned. Forbrukerne viser til befaringsrapporten fra parkettprodusenten, og etterlyser svar på hvordan entreprenøren stiller seg til denne, og svar på hva han har tenkt å gjøre med gulvet. Ansvar for det som har skjedd anføres å tillegges entreprenøren. Det vises for øvrig spesielt til parkettprodusentens utsagn om at benyttet varmekabel (termostat) ikke anbefales. Det vises også til at det var entreprenøren som anbefalte varmekabler i 1. etg.

Entreprenørens byggeleder svarer 22. november 2012. Han opplyser at han stiller seg *"helt og holdent bak"* parkettprodusentens konklusjon om at problemene skyldes høy temperatur på varmekablene under parketten og at den relative luftfuktigheten har vært for lav. Utsagnet om at varmekablene stod på full styrke ved overleveringen av boligen avvises som grunnløs da det anføres at man har en *"rutine"* som tilsier at man *"setter på VK sammen med kjøper den dagen for å vise hvordan det gjøres"*.

Forbrukerne sender ny e-post til daglig leder 13. desember 2012. De reagerer på at han ikke selv svarte på deres e-post fra 15. november, men overlot til byggelederen å svare. I den anledning viser de til at de tidligere har forholdt seg til byggelederen vedrørende en rekke forhold, uten at det har ført til ønsket resultat. De reagerer også sterkt på byggeleders bestridelse av at varmekablene virkelig stod på full styrke ved overtakelsen. Det opplyses at saken nå vil bli tatt *"videre til neste instans"*.

Det avholdes ett-årsbefaring 6. februar 2013. I protokollen listes det opp i alt 20 punkter. I siste pkt anmerkes det at:

Kunde og «entreprenør» er uenig om stuegulv

Forbrukerne fremmer sak for Boligtvistnemnda. Saken innregistreres 18. februar. Det gis en detaljert redegjørelse for forholdet i eget vedlegg, datert 13. februar. I tillegg til overstående opplyser forbrukerne at de er innstilte på å akseptere gulvet i 2. etg., der det ikke er varmekabler, selv om gulvet heller ikke der *"ser bra ut"*. De forventer imidlertid at entreprenøren skal gi dem en viss kompensasjon for dette, siden det leverte produktet ikke kan anses som tilfredsstillende.

Også for benyttet tid til skriving av brev og mailer, samt for ergrelse *"over et boligkjøp som ikke ble som ønsket"* ønskes en *"oppreisning"*. Forbrukerne opplyser at de har innhentet en prisforespørsel fra et firma for legging av ny parkett. Leggeprisen oppgis til kr 300 pr m². Arealet i stue og kjøkken oppgis til 41,3 m², mens det i 2. etg. er 49,5 m². Dersom det skal skiftes parkett i *begge* etasjer oppgis prisen å bli kr 27 240. Det poengteres imidlertid at det da ikke er medtatt utgifter til *"listverk, flytting/montering av peis, oppbevaring av møbler, container etc"*. Forbrukerne krever nytt parkettgulv i 1. etg, inkl alt arbeid og materialer i hht overstående. I 2. etg. vil de godta parkettgulvet mot å få en kompensasjon stor kr 5 000. Videre krever de kr 2 000 for eget arbeid med klagesaken, samt å få dekket saksbehandlingskostnaden for Boligtvistnemnda stor kr 1 075. De krever også at entreprenøren skal betale deres kostnad for varmekabler i stue og kjøkken stor kr 22 737,50 inkl mva, med henvisning til parkettprodusentens utsagn om at den leverte typen varmekabler (regulator) ikke bør benyttes.

Entreprenørens byggeleder gir tilsvar 8. mars 2013. Han opplyser at han har arbeidet i byggebransjen siden 1967, at han har svennebrev som tømrer, og at han i tillegg er utdannet ingeniør. Han hevder at han har overlevert hundrevis av hus med varmekabler under parkett, uten at det har medført problemer for kundene. Ved overleveringen av angjeldende bolig til forbrukerne, hevder han at han anbefalte dem å *"bruke varmekablene under parketten forsiktig og øke litt etter litt til de oppnådde en behagelig temperatur"*. Han anfører imidlertid at forbrukerne ikke fulgte denne anbefalingen, og at dette senere har blitt bekreftet av naboen som skal ha opplyst at *han* da anbefalte dem å sette ned temperaturen slik han hevder de allerede hadde fått beskjed om. Dermed avvises klagen.

Forbrukerne gir tilsvar 25. mars 2013. De erkjenner at entreprenøren, ved en befaring 1 uke før overtakelsen, viste dem hvordan de skulle skru opp og ned på varmen i varmekablene, men de bestrider igjen at de *"fikk noen som helst"* informasjon eller anbefaling om hvordan de skulle bruke opplegget. Dessuten viser de igjen til parkettleverandørens utsagn om at benyttet type varmekabel (regulator) frarådes.

Forbrukerne vedlegger et skriv fra eieren av naboileiligheten der vedkommende ikke går god for entreprenørens utsagn om at *han* da anbefalte forbrukerne å sette ned temperaturen, men han bekrefter at de *"måtte lufte mye"* etter innflyttingen 15. desember 2011, og skru ned varmen på kablene. Naboen opplyser for øvrig at han har hatt samme problem med *sitt* parkettgolv, men at entreprenøren har gått med på å bytte parketten fordi det var levert *"med to forskjellige fargenyanser"*. Dersom man ikke var blitt enige om dette, opplyser naboen at også *han* ville sett seg nødt til å forfølge saken.

Forbrukerne opplyser videre at de av en bekjent ble informert om at det skulle ligge informasjon vedrørende det elektriske anlegget i sikringsskapet. Der fant de så informasjonen fra elektrikeren, men denne hevdes verken gjennomgått med elektriker eller entreprenør. Informasjonsskrivet betegnet *"kursfortegnelse"* vedlegges. Under et punkt om *"Styrings-/reguleringsutrustingen"* er type *"Microtemp"* (trolig ment *"Microreg"*) navngitt. Forbrukerne bemerker at de ikke har signert på skjemaet, til tross for at det nederst er medtatt et felt der *"Anleggseier"* skal signere på at *"Dette dokumentasjonsarket er mottatt, gjennomgått og lest"*.

Kravet om at entreprenøren har ansvaret for manglene med parketten opprettholdes.

Entreprenøren gir tilsvar 12. april 2013. Han bemerker at *"Microreg"* ikke er en type varmekabel, men kun en regulator. Han hevder videre at han har fått opplyst av elektrikerfirmaet at det ikke foreligger *"noen tilbakemelding som tilsier at denne type regulator ikke skal brukes under parkett"*. Entreprenøren opplyser at alle hans hus varmes opp i byggeperioden, men da med vifteovner kombinert med avfuktere, og at varmekablene aldri benyttes til hjelp ved uttørking.

Når det gjelder parketten i naboileiligheten poengteres det at fargeforskjellen ikke oppstod som en følge av varme, da den oppstod etter utbedring av en skade.

Entreprenøren står fast ved at forbrukerne har brukt varmekablene på feil måte, og at han ga dem nødvendige anbefalinger om bruk ved overleveringen.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

2.2 Innledning

Forbrukerne inngår 24. mai 2011 kontrakt med entreprenøren om kjøpte da den ene delen i en 2 etasjes vertikaldelt to-mannsbolig.

I standardleveransen er det medtatt varmekabler i gulv i gang og i WC/vaskerom, men forbrukerne opplyser at ble anbefalt av entreprenøren å kjøpe varmekabler til hele 1. etasje, da det ville være en *"god investering med hensyn til oppvarming"*. Dermed valgte de også varmekabler i stue og kjøkken i 1. etasje. For dette betaler de et tillegg til elektrikerens stort kr 22 737,50 inkl mva. Parkett inngikk i entreprenørens standardleveranse.

Det avholdes overtakelsesforretning 15. desember 2011, men protokollen har ikke med noe om det forholdet nemnda skal behandle.

Forbrukerne reklamerer etter hvert på at parketten i stua og kjøkkenet sprekker opp og kuver. Da de ikke kommer til enighet med entreprenøren fremmer de sak for Boligtvistnemnda 18. februar 2013, med krav om:

- ny parkett i stue og kjøkken
- kompensasjon stor kr 5 000 for å akseptere parketten i 2. etasje
- kompensasjon stor kr 2 000 for eget arbeid og gebyr til Boligtvistnemnda
- å få tilbake betalte kr 22 737,50 for varmekabler til stue og kjøkken

2.2 Krav om ny parkett - stue og kjøkken

2.2.1 Partenes anførsler

Første kontakt med entreprenørens byggeleder vedrørende reklamasjonen på parketten, spesielt i stue og kjøkken i 1. etasje, opplyses tatt muntlig i tidsrommet januar – mars 2012. I klagen for nemnda opplyser forbrukerne at de etter overtakelsen var nødt til å *"skru ned varmekablene i alle rom, da disse var satt på fullt fra «entreprenørens» side, før overtakelsen"*. De opplyser at temperaturen i rommene var så høy at det stadig måtte luftes, til tross for at det var vinter. Også besøkende hevdes å ha kommentert forholdet.

I en befaringsrapport utarbeidet av parkettprodusenten etter en befaring 16. april 2012 opplyses det at reklamasjonsårsaken er *"sprekker i langsgående skjøter, sprekker mellom lameller, kuving"*. Det opplyses videre at gulvet *"visuelt sett"* ikke ser *"spesielt pent ut"*, og at gulvtermostaten stod på 2,1 ved befaringen, men at denne kunne settes helt opp til 10. Det refereres til forbrukernes utsagn om at de etter overtakelsen stadig måtte lufte samtidig som termostaten etter hvert ble justert ned for å få en behagelig innetemperatur. Årsaken til gulvets reaksjon oppgis å være at gulvvarmen har vært for høy, og at luftfuktigheten har vært for lav. Ved befaringen var den relative luftfuktigheten 29 %, gulvtemperaturen 23 – 24 °C, mens det *"under teppe"* var 26,2 °C. Fuktigheten i parketten var *"under 6 %"*.

Produsenten uttrykker usikkerhet om hvorvidt gulvet i 1. etg. vil *"bli bra igjen eller om det er såpass kraftig skadet at det vil bli slik"*. Han opplyser for øvrig at han *"på det sterkeste fraråder videre bruk av"* varmekabel type *"Microreg"* (mener åpenbart regulator) som er benyttet, da det er mulig å stille denne slik at overflatetemperaturen i gulvet blir alt for høy.

Forbrukerne opplyser at de i ettertid fant noe informasjonen fra elektrikerens i sikringsskapet, men denne hevdes verken gjennomgått med elektriker eller entreprenør. I et skjema betegnet *"kursfortegnelse"* angis det under et punkt om *"Styrings-/reguleringsutrustingen"* at denne er av type *"Microtemp"*. (Trolig ment *"Microreg"*) Forbrukerne bemerker at de ikke har signert

på dette skjemaet, til tross for at det nederst er medtatt et felt der *"Anleggseier"* skal signere på at *"Dette dokumentasjonsarket er mottatt, gjennomgått og lest"*.

Forbrukerne viser til overstående, og hevder at entreprenøren må ha ansvaret for parkettens beskaffenhet, spesielt med henvisning til parkettprodusentens utsagn om at benyttet type varmekabel frarådes. Dermed krever de at entreprenøren skal skifte parkett i stue og kjøkken.

Entreprenøren avviser kravet. Han opplyser at han stiller seg *"helt og holdent bak"* parkettprodusentens konklusjon om at problemene skyldes for høy temperatur på varmekablene under parketten og at den relative luftfuktigheten har vært for lav, men at dette er forhold som forbrukerne selv hadde ansvaret for. Deres utsagn om at varmekablene stod på full styrke ved overleveringen av boligen avvises som grunnløs. Entreprenøren hevder at han har en *"rutine"* ved overtakelser som tilsier at han *"setter på VK sammen med kjøper den dagen for å vise hvordan det gjøres"*, og at han i angjeldende tilfelle anbefalte forbrukerne å *"bruke varmekablene under parketten forsiktig og øke litt etter litt til de oppnådde en behagelig temperatur"*.

I tilsvaret fra 25. mars 2013 erkjenner forbrukerne at entreprenøren, ved en befaring 1 uke før overtakelsen, viste dem hvordan de skulle skru opp og ned på varmen i varmekablene, men de bestrider at de *"fikk noen som helst"* informasjon eller anbefaling om hvordan de skulle bruke anlegget.

Entreprenøren hevder at også eieren av naboileiligheten, etter et besøk, oppfordret forbrukerne til å sette ned temperaturen på varmekablene, men *det* bestrides av forbrukerne som har fremlagt en bekreftelse om forholdet fra naboen.

2.2.2 Nemndas synspunkter

Nemnda legger til grunn at parketten består av et "levende" hygroskopisk tremateriale som opptar og avgir fuktighet i takt med omgivelsene rundt. De viktigste forholdene er den relative luftfuktigheten i innelufta, og romtemperaturen, men også overflatetemperaturen på gulvet har betydning hvis/når det benyttes gulvvarme som i angjeldende tilfelle. Dette er forhold som brukerne i hovedsak selv påvirker og styrer.

Partene er uenige om hvordan termostaten for gulvvarmen var innstilt ved overtakelsen, men forbrukerne erkjenner at de fikk vist hvordan de skulle foreta justering på termostaten under en befaring 1 uke tidligere. Nemnda legger således til grunn at forbrukerne *visste* hvordan de enkelt kunne sette ned gulvtemperaturen. Det er ikke opplyst nærmere om hvorfor de først valgte å foreta hyppige utluftinger fremfor å redusere temperaturen i gulvet, til tross for at de opplyser å ha sett at termostaten stod på full styrke.

Det vises til at parkettprodusenten i sin rapport opplyser at han fraråder bruk av den typen regulator/termostat som her er benyttet, fordi han mener den kan stilles så høyt at anbefalt maksimal gulvtemperatur overstiges. Dette avvises av entreprenøren som anfører at elektrikerfirmaet opplyser at *de* aldri har fått noen tilbakemeldinger om slike problemer.

Nemnda kommer til at det ikke er tilstrekkelig grunnlag for å hevde at benyttet type termostat må anses som en uforsvarlig løsning som representerer en mangel med leveransen.

Det forhold at forbrukerne ikke har signert på skjemaet "*kursfortegnelse*" kan ikke ha hatt noen betydning for deres styring av rom- og gulvtemperatur, da det ikke fremgår noe der som direkte kan knyttes til dette forholdet.

Nemnda kommer etter en total vurdering til at forbrukerne selv hadde ansvaret for at gulvtemperaturen ble for høy og luftfuktigheten for lav. De gis således ikke medhold.

Uten at det i denne saken endrer nemndas konklusjon, vil nemnda bemerke at det hadde vært en fordel om forbrukerne hadde fått en *særskilt* informasjon om hvilke forhold som må ivaretas for at parketten skal "oppføre seg" som forutsatt, samt om bruken av termostaten knyttet til gulvets overflatetemperatur.

2.3 Parkettgulv 2 etasje

2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukerne opplyser at det også foreligger mangler med parketten i 2. etg, men at de er villige til å godta denne mot å motta en økonomisk kompensasjon stor kr 5 000.

Entreprenøren avviser kravet.

2.3.2 Nemndas synspunkter

Nemnda viser til konklusjonen i pkt 2.2.2, og kommer til at det samme må gjelde for parketten i 2 etasje, selv om hovedårsaken der må antas å være knyttet til for lav relativ luftfuktighet. Forbrukerne gis således ikke medhold.

2.4 Kompensasjon eget arbeid og gebyr Boligtvistnemnda

2.4.1 Partenes anførsler

Forbrukerne krever at entreprenøren skal betale dem kr 2 000 for eget arbeid med brevskrivning, sending av e-poster etc i forbindelse med klagesaken, samt for deres saksbehandlingsgebyr for Boligtvistnemnda.

Entreprenøren har ikke konkret kommentert kravet.

2.4.2 Nemndas synspunkt

Nemnda har ikke tradisjon for å innvilge kompensasjon for eget arbeid med klagesaker. Behandlingsgebyret for nemnda må alltid betales uansett sakens utfall. Det foreligger dermed ikke noe grunnlag for kravet, og forbrukerne gis ikke medhold.

2.5 Refundere betaling for varmekabler

2.5.1 Partenes anførsler

Forbrukerne krever at entreprenøren skal betalte dem kr 22 737,50 tilsvarende det de betalte for varmekabler i stue og kjøkken, med grunnlag i parkettprodusentens utsagn om at benyttet type ikke anbefales.

Entreprenøren opplyser at han av elektrikerfirmaet har blitt informert om at *de* ikke har mottatt "*noen tilbakemelding som tilsier at denne type regulator ikke skal brukes under parkett*". Dermed avvises kravet.

2.5.2 *Nemndas synspunkter*

Til tross for at parkettprodusenten og forbrukerne hevder at det er den benyttede typen varmekabler som er årsaken til at gulvet har blitt for varmt, så er det ikke bestridt at det *egentlig* dreier seg om benyttet type regulator. Det er heller ikke bestridt at varmekablene fungerer tilfredsstillende, og avgir tilstrekkelig varme, etter at regulatoren ble stilt på en lavere styrke. Forbrukerne gis følgelig ikke medhold.

3. **Konklusjon**

- Forbrukerne gis ikke medhold