

Protokoll i sak 714/2013

for

Boligtvistnemnda

02.04.14

Saken gjelder:

Reklamasjon på manglende fall til sluk på gulv i bad, og på feil farge på fliser

1. Sakens faktiske sider

Entreprenøren markedsfører et boligprosjekt bestående av 3 blokker med 16 etasjer via et prospekt. En leilighet på 134 m² i en av de øverste etasjene i blokk nr. 2 kjøpes av en person, som i hht entreprenørens opplysning i klagen for nemnda, selger sin kontraktsposisjon til de innklagede, heretter benevnt *forbrukerne*. Kontraktene er ikke fremlagt for nemnda, men i prospektets "*Romskjema*" opplyses det bl.a. at det på gulv i "*bad/vaskerom*" skal være:

Flis type.

FP Hiti 20x20 cm og 10x10 på gulv i dusj

I klagen for nemnda opplyser entreprenøren at byggearbeidene startet i oktober 2012.

I tilsvaret datert 28. august 2013 opplyser entreprenøren at forbrukerne signerte kontrakten med opprinnelig kjøper 22. november 2012.

Forbrukerne signerer 24. november 2012 på en detaljert spesifikasjon som viser hva de bestemte seg for å kjøpe vedrørende kjøkkeninnredning. Pris kr 116 823,48. Samme dag bestilles endringer knyttet til baderomsinnredningen. Tillegg kr 3 381. Tegninger vedlegges. Også et detaljert oppsett knyttet til garderobeskap signeres. Sum kr 16 185,16.

En usignert spesifikasjon fra 5. desember viser et fradrag stor kr 5 427,50 fordi "*kunde ikke ønsker skyvedører på bad*". (Dørene viser på plantegning med revideringsdato henholdsvis 10.04.2012 og 21.12.12) En usignert ordrebekreftelse datert samme dag oppsummerer de totale tilleggene til kr 130 962.

Forbrukerne mottar tilbud fra rørleggerfirmaet knyttet til bad, med svarfrist 5. desember. Det fremgår ikke av fremlagt kopi for nemnda hva som i detalj tilbys, men summen er kr 19 614. I en uthevet del av teksten opplyses det bl.a. at:

lek, vasking av hunder eller lekkasje fra vanntilførsel, lekkasje fra slanger til og fra vaskemaskin, komponenter i vaskemaskinen samt toalett med sisterne” vil medføre vannsøl over hele gulvet. Hensikten med sluk i våtrom hevdes å være at det *”nettopp skal drenere vekk vannsøl”*, og at fallet skal hindre at vannet blir liggende på gulvet fremfor å bli ledet til sluk. For øvrig anføres det at de to uavhengige arbeidslagene som entreprenøren har opplyst kontrollerte gulvet før overtakelsen, ikke kan anses som uavhengige.

Forbrukerne bestrider at de fikk informasjon om at standard grå farge *”var den lysere grå varianten”* da de foretok fargevalget for gulvfliser. De hevder at de *”så den mørkere grå fargen hos flisleverandøren og i visningsleiligheten i november 2012”*, og at de ble fortalt at *”dette var standard grå farge”*, som dermed ble valgt. De opplyser for øvrig at det ikke ble gitt noen informasjon om endring i forbindelse med transport av kontrakt 22. november. Forbrukerne gjentar at de først reagerte på fargeforskjellen da de flyttet inn i leiligheten, og at de da tok kontakt med flisleverandøren. Da han ikke lenger hadde fargeprøvene inne, ble de så henvist til grossisten som viste dem den mørkere varianten av *”standard grå”*. Forbrukerne bestrider at de flisene som de opprinnelig ble vist i butikken til leverandøren er de samme som er lagt i deres bad. De som ble vist hevdes å ha vært de samme som var lagt i visningsleiligheten, og som ble betegnet *”standard grå”* av entreprenørens selger ved visning der i november 2012 og i mai 2013. Dermed anføres det at heller ikke selgeren hadde fått informasjon om at standardfargen var blitt endret til en lysere farge fra den første boligblokken ble bygget, til den andre.

Forbrukerne bestrider at de noen gang har blitt informert om at skyvedør foran vaskesøylen var en standardløsning. Den viste løsningen på tegning hevdes kun å ha vært fremstilt som et mulig tilvalg, noe de ikke ønsket å benytte seg av. Dette var heller ikke et tema da kontrakten ble inngått. Med henvisning til tegningen datert 21. desember 2012 hevder de at de straks ga beskjed om at det feilaktig var vist skyvedør der, og at dette måtte korrigeres.

Entreprenøren gir tilsvaer 31. august 2013. Vedrørende forbrukernes anførsel om at takstmann nr 2 ikke kunne anses som uavhengig siden han tidligere hadde utført oppdrag for han, opplyses det at også takstmann nr 1, valgt av forbrukerne, hadde utført slike.

Når det gjelder hvilke fliser forbrukerne fikk se da de foretok valget, vises det til e-posten fra grossisten fra 3. mai 2013 om at flisleverandørens selger hadde prøver med den nye fargen.

Vedrørende diskusjonen om skyvedører eller ei foran vaskesøylen, anføres det at forbrukerne overtok kontraktsforpliktelsene etter tidligere kjøper da de signerte kontrakten 22. november 2012. Tegningen datert 10. april 2012, som viser skyvedør, hevdes da å ha vært videreført i revisjonen 21. november.

Forbrukerne gir tilsvaer 1. september 2013. Intet spesielt nytt, men det anføres at entreprenørens henvisning til e-posten fra grossisten fra 3. mai 2013 stemmer med det de tidligere har opplyst med hensyn til hva de fikk se av prøver. De hevder igjen at flisleverandørens selger *ikke* hadde fargeprøver å vise dem da de oppsøkte henne (*etter at leiligheten var overtatt*), og at hun henviste dem til grossistens butikk der de gamle flisene var montert opp.

Entreprenøren svarer 2. september 2013. Lite nytt, men det hevdes igjen at forbrukerne har fått de flisene de fikk se og bestilte hos flisleverandøren. Han viser til at de i tilsvaret fra 29.

juni 2013 skriver at de *"etter å ha sett fargeprøvene hos"* leverandøren, bestemte seg for *standard Grå*, og at det er *den* de kvitterte for i endrings- og tilvalgkontrakten 6. februar 2012. Entreprenøren anfører at de flisene forbrukerne senere fikk under et besøk hos grossisten, ved en feiltakelse var av den utgatte typen, men han bestrider at *det* kan *"hefte"* ved *hans* leveranse.

Forbrukerne svarer 16. september. De opplyser at de generelt er fornøyd med den nye leiligheten, men at det har vært mer enn 20 feil og mangler som har vært tatt opp med entreprenøren og hans underleverandører, og som det fortsatt brukes tid på. Det anføres at dette bl.a. kan skyldes tidspress, mangelfull opplæring av lærlinger samt manglende egenkontroll.

Forbrukerne står fast ved at standardløsningen foran vaskesøylen i badet er *uten* skyvedør slik det fremgår av tegningen i prospektet. Det vises også til at romskjemaet ikke nevner noen slik dør. Dermed kreves det igjen at hele baderomsgulvet, inkl nisje for vaskemaskin og tørketrommel skal inngå i målingene av fall eller planhet på gulvet.

Forbrukerne står fast ved at de burde ha blitt orientert om at den opprinnelige flisfargen *"standard grå"* var blitt endret til en farge omtrent lik den som tidligere het *"lys grå"*, men som nå heter *"standard grå"*. De anfører at en slik informasjon måtte vært gitt på forhånd, slik at de kunne fått anledning til å kommentere endringen før gulvet ble lagt.

Det vedlegges et tekstet fotografi tatt under befaringen 29. april 2013.

Takstmann nr 2 sender e-post til entreprenøren 26. september 2013. Han viser til at det ved forhåndsbefaringen ble foretatt overflatemålinger av gulvet med laser, men at det var enighet om at *"lasermåling ikke er i henhold til standarden"*. Når han selv måler opplyser han at han alltid bruker rettholt og kile. Han anfører at forbrukerne må akseptere standardens krav til målemetode, og at det var enighet om det ved den felles befaringen.

Entreprenøren gir tilsva 2. oktober 2013. Han viser til overstående uttalelse fra takstmann nr 2. For øvrig intet nytt.

Forbrukerne gir tilsva 3. oktober. Vedrørende skyvedør i badet stiller de spørsmålste g ved hvorfor de ikke fikk noe fradrag for døra dersom det stemmer at de selv valgte bort løsningen, slik entreprenøren hevder.

Entreprenøren gir tilsva 4. oktober 2013. Han viser til spesifikasjonen fra 5. desember 2012 der det fremgår at forbrukerne fikk et fradrag stort kr 5 427,50 fordi *"kunde ikke ønsker skyvedører på bad"*. (Ikke signert av forbrukerne)

Forbrukerne svarer 5. oktober 2013 at de ikke kjenner til overnevnte spesifikasjon fra 5. desember 2012, og står fast ved at skyvedøra aldri har vært en del av leveransen.

Forbrukerne sender nytt tilsva 9. oktober 2013. Tidligere utsagn gjentas og utdypes. Vedrørende flisfargen hevdes det for øvrig at entreprenørens salgsrepresentant, *"ved siste besøk uoppfordret sa at dette var en reklamasjonssak"* som entreprenøren *"måtte ordne opp i"*.

Entreprenøren svarer samme dag ved å vise et regnestykke der det fremgår at fratrekket for skyvedør i bad inngår i sluttsummen stor kr 130 962 fra innredningsleverandøren vedrørende endringer. Dermed står han fast ved at forbrukerne foretok og kjente til fratrekket. For øvrig intet nytt.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

2.1 Innledning

Entreprenøren markedsfører et boligprosjekt bestående av 3 blokker med 16 etasjer via et prospekt. En leilighet på 134 m² i en av de øverste etasjene i blokk nr. 2 kjøpes av en person som 22. november 2012 selger sin kontraktposisjon til de innklagede, heretter benevnt *forbrukerne*. Kontraktene er ikke fremlagt for nemnda, men i prospektets "*Romskjema*" opplyses det bl.a. at det på gulv i "*bad/vaskerom*" skal være:

Flis type.
FP Hiti 20x20 cm og 10x10 på gulv i dusj

I klagen for nemnda opplyser entreprenøren at byggearbeidene startet i oktober 2012.

Partene signerer 6. februar 2013 "*Endring- og tilvalgskontrakt*". Der er det bl.a. krysset av for hva som er "*standardleveranse*" med hensyn til fliser. På "*Standard gulv*" angis:

FK Pro Uni grå matt 20x20

På "*Standard gulv dusjnische*":

FK Pro Uni grå matt 10x10

På siste side opplyses det bl.a. at det foreligger et tilbud datert 10.12.12 til forbrukerne fra en underleverandør knyttet til "*Maler, fliser og parkett*", og at forbrukerne har vært eller er i "*direkte*" kontakt med dette firmaet.

I tilsvaret datert 29. juni 2013 opplyser forbrukerne at det ble avholdt en forhåndsbefaring 6. mars 2013 der de hadde med seg egen fagperson. De opplyser at det da ble påpekt manglende fall på badegulv, og at det over for entreprenøren ble fremsatt krav om utbedring før innflytting. Det ble foreslått at kr 200 000 skulle holdes tilbake for forholdet, men det erkjennes at dette ble avslått av entreprenøren. Entreprenøren opplyser på sin side at han foretok etterkontroll av gulvet med 2 "*uavhengige arbeidslag*" i god tid før overleveringen, og at begge kom til at gulvet var innenfor gjeldende krav.

Det avholdes overtakelsesforretning 22. mars 2013. I protokollen opplyses det i pkt 12:

Dissens om fall på gulv. Partene tar inn uavhengig 3. part som blir bindende og utfall avgjør hvem som dekker takst

Det opplyses at:

Kjøper holder tilbake 20 000 til punktet er avklart

Etter at forbrukerne har tatt leiligheten i bruk oppdager de at flisene på gulvet i badet ikke har forventet farge. De reklamerer overfor entreprenøren 18. april 2013.

Partene kommuniserer om overnevnte forhold, men kommer ikke til enighet. De er også uenige med hensyn til hvilken "rolle" 2 takstmenn skal anses å ha, sett opp i mot overtakelsesprotokollens pkt 12.

Entreprenøren fremmer følgende sak for Boligtvistnemnda 11. juni 2013.

2.2 Gulv i bad

2.2.1 Uavhengig 3. part

2.2.1.1 Partenes anførsler

I perioden 4. - 11. april 2013 er partene i kontakt vedrørende valg av takstmann som en uavhengig 3. part. Den (*heretter benevnt takstmann nr 2*) som i første omgang blir foreslått av entreprenøren og flisleverandøren/flismontøren som takstmann, og som for øvrig også hadde stått for støping av badegulvet for flisleverandøren, blir avvist av forbrukerne. Årsaken var at de mener vedkommende ikke kunne anses som uavhengig fordi han tidligere hadde utført oppdrag for entreprenøren. Dessuten anfører de at vedkommende ikke er sertifisert som takstmann, og at han heller ikke er å finne på en liste over takstmenn i det aktuelle distriktet.

Entreprenøren hevder imidlertid til at vedkommende *er* godt kvalifisert, og viser til hans opplysninger om at han bl.a. har vært fagansvarlig for et kurs i regi av Universitetet i Stavanger (UIS), og at han dessuten både har laget og sensurert eksamensoppgaver. Det vises også til at det ikke eksisterer noen sertifiseringsordning for takstmenn, og at tittelen således ikke er beskyttet.

Det ender med at forbrukerne forslår et annet takseringsfirma, og dermed en annen takstmann (*heretter benevnt takstmann nr 1*) som de anser har uavhengighet til alle parter. Vedkommende engasjeres av forbrukerne. Til en befaring 29. april 2013 stiller partene og de 2 takstmennene, men forbrukerne anses *kun* takstmann nr 1 som den uavhengige 3. part. De hevder at teksten i overtakelsesprotokollen skal forstås som at det kun skulle oppnevnes *en* uavhengig part, og at takstmann nr 2 kun blir å anse som en fagperson som representerer entreprenøren. Entreprenøren viser imidlertid til at forbrukerne på forhånd fikk beskjed om at takstmann nr 2 ville møte opp til befaringen. Dessuten opplyser han at også takstmann nr 1 tidligere har utført oppdrag for han, og at han hadde en forventning om at de 2 takstmennene skulle komme til enighet om å fremlegge en felles rapport. Selv om *det* ikke skjedde, bestrider han at rapporten fra takstmann nr 1 kan anses som den eneste uavhengige, og at dens innhold og konklusjoner blir bindende for han.

2.2.1.2 Nemndas synspunkter

Nemnda må forholde seg til at avtalen mellom partene gikk ut på at de skulle bli enige om *en* uavhengig 3. part som skulle få avgjøre hva som utgjorde mangler. Dette skjedde ikke. Kommunikasjonen mellom partene førte imidlertid til at de oppnevnte hver sin takstmann, og det er verken hevdet eller dokumentert at partene *før* befaringen 29. april 2013 ble enige om at *kun* den *ene* skulle anses som uavhengig slik at bare *hans* uttalelser skulle anses som bindende. Selv om forbrukerne ikke ville godta takstmann nr 2 som uavhengig og kvalifisert, fikk de beskjed om at også *han* skulle stille til befaringen. Det fremgår nedenfor at begge takstmennene deltok aktivt med bl.a. målinger, og at begge fremla rapport. Etter en vurdering av hendelsesforløpet og korrespondansen *før* befaringen, det som skjedde *under* denne, og innholdet i de 2 rapportene fra takstmennene, kommer nemnda til at begge rapportene må legges til grunn ved behandlingen av nedenstående problemstillinger.

2.2.2 Fall på gulv – fall til sluk

2.2.2.1 Etablert løsning

Badegulvet er etablert med et nedsenket parti på 10 mm i dusjnisen. Dørene til nisen er festet og hengslet til vegg. I underkant av dørene er det slepelister, men ingen skinne eller annen "sperre" på gulvet. Badets hovedsluk er montert inne nær "hjørnet" i dusjnisen. Utenfor dusjnisen har entreprenøren åpenbart satset på å etablere et horisontalt gulv uten fall, men med "oppbrett" på gulvmembranen langs veggene og mot terskel. I tillegg har han etablert et hjelpesluk i en nisje for vaskemaskin og tørketrommel, der avløpet fra vaskemaskinen er ført via dette sluket.

2.2.2.2 Partenes anførsler

Forbrukerne viser til at de allerede ved en forhåndsbefaring 6. mars 2013, før overtakelsen, har med seg egen fagperson, og at de da påpeker at det ikke er etablert tilstrekkelig fall til sluk på gulvet i badet. De anmoder om at forholdet utbedres *før* overtakelsen, men entreprenøren bestrider påstanden om manglende fall. Det fører til at det i pkt 12 i overtakelsesprotokollen fra 22. mars 2013 tas inn et punkt om "*dissens om fall på gulv*".

Forbrukerne støtter seg til uttalelsene fra takstmann nr 1 som i rapport fra 13. mai 2013, etter felles befaring 29. april 2013, bl.a. opplyser at forbrukerne ved befaringen hadde "*fylt gulvet med vann*" slik at man "*med selvsyn fikk se omfanget av vannansamlingen*". Forbrukerne har fremlagt et tekstet fotografi som viser situasjonen. På et fotografi i overnevnte rapport opplyses det imidlertid at det ikke stod "*vann ved døren*" da det var vann på gulvet. Vannivået opplyses å ha vært i høyde med "*laveste gulv mot dusj*", mens hjelpesluket i nisen for vaskemaskinen opplyses å være montert "*bort i mot på baderommets høyeste plan*". Etter at vannet var fjernet opplyses nedbøyning på gulvet målt til 2 mm av begge takstmennene.

Etter at flisleggeren (*som også hadde støpt gulvet*) og takstmann nr 2 hadde forlatt bygget, opplyses det i rapporten at det ble målt en høydeforskjell på 11 mm fra høyeste punkt på gulvet ved veggen inne i nisen for vaskemaskinen og til laveste punkt omtrent midten på gulvet, illustrert på fremlagt fotografi. Det hevdes også målt en skjevhet på 4 mm langs gulvet (ca 73 cm lengde) inne i nisen.

Takstmann nr 1 viser til at standarden (NS 3420) aksepterer svanker/bulinger på ± 3 mm i toleranseklasse PB, og anfører at de målte 11 mm overskrider dette. Han viser videre til veiledningen til § 8-37 i teknisk byggeforskrift (TEK97) med endringer fra 2007 om at:

Bad og vaskerom skal ha sluk. Sluk i gulv må være festet til gulvet på en slik måte at det ikke oppstår bevegelse mellom duk og underlag. Det må være tilfredsstillende fall på gulv mot sluk. Tilfredsstillende fall vil være 1:50 minst 0,8m fra sluket

Selv om det opplyses at "*gulvet er høyere langs veggene enn utpå gulvet*", konkluderes det med at gulvet ikke har tilfredsstillende og forskriftsmessig fall til sluk.

Forbrukerne anfører med dette at det nå er "*motfall mot begge slukene*", og at bi-sluket (hjelpe-sluket) ikke vil ha noen funksjon når det eventuelt oppstår en total oversvømmelse som dekker hele gulvet og som bygger seg opp langs veggene. Dersom det søles vann fra fremsiden av vaskemaskinen anføres det at vannet vil renne ut og samles i en stor dam som dekker nær halve gulvflaten midt på gulvet. Først hvis vannhybden overstiger ca 2 mm vil vannet renne inn i sluket i dusjnisen. Slikt vannsøl hevdes å måtte forventes, spesielt når man må åpne luken nede på vaskemaskinen for rengjøring og for vedlikehold av vannpumpen. *Da* hevdes det å renne ut flere liter vann som det er vanskelig å fange opp på grunn av liten avstand mellom luke og gulv.

Forbrukerne bekrefter at hovedsluket i dusjnisen på 87,5 x 87,5 cm fungerer OK, men påpeker at det er fall utover mot midten av gulvet utenfor det nedsenkede partiet (10 mm) slik at vannsøl der ikke uten videre renner til hovedsluket. Det erkjennes at det er en pakning under dusjdørene, men det anføres at denne ikke holder 100 % tett, spesielt ikke der dørbladene møtes. Selv om man av voksne kan forvente at de ikke rettet vannstrålen rett mot dette området, anføres det at man ikke kan forvente det samme av barn. Dermed poengteres det at det må påregnes at vann fra dusjen vil bli tilført gulvet utenfor. Uansett påpekes det at det vil renne vann av kroppen mens man tørker seg. Det at vannet ikke renner tilbake inn i dusjnisen, og må svabres og tørkes opp etter dusjing, anføres å utgjøre en mangel. Dessuten hevdes det at vannansamlingen utgjør en sikkerhetsrisiko ved at gulvet blir glatt, og ved at det oppstår fare for vannskade.

Entreprenøren hevder på sin side at badegulvets planhet og utførelse ble kontrollert av 2 uavhengige arbeidslag i god tid før overtakelsen, og at de fant at resultatet var innenfor toleransekravene slik dette fremgår av et fremlagt fotografi fra målingene. Han opplyser at han forstår teknisk byggeforskrift TEK97, med revisjon fra 2007, dit hen at den kun setter krav til fall på de deler av gulvet *"som antas å bli utsatt for vannsøl i brukssituasjonen"*. Det anføres at *"det ikke kan betraktes som normal bruk"* at forbrukerne før befaringen hadde *"spylt hele badet med vann"*.

Forbrukerne bestrider at *"vann på hele gulvet ikke kan betraktes som en følge av normal bruk"*. De anfører at entreprenøren neppe kan ha tenkt på at forhold som for eksempel *"barns lek, vasking av hunder eller lekkasje fra vanntilførsel, lekkasje fra slanger til og fra vaskemaskin, komponenter i vaskemaskinen samt toalett med sisterne"* vil medføre vannsøl over hele gulvet. Hensikten med sluk i våtrom hevdes å være at det *"nettopp skal drenere vekk vannsøl"*, og at fallet skal hindre at vannet blir liggende på gulvet fremfor å bli ledet til sluk. For øvrig anføres det at de 2 uavhengige arbeidslagene som entreprenøren benyttet til kontroll av gulvet før overtakelsen, ikke kan anses som uavhengige.

Entreprenøren poengterer at det er fall til hovedsluket innenfor det nedsenkede partiet. Han viser også til at forbrukerne, da de bestilte dusjvegger uten gulvprofil på gulvet, dvs kun med slepelister, signerte på et tilbud fra leverandøren med nedenstående beskjed:

Vi gjør oppmerksom på at dusjer uten gulvprofil kan medføre vannansamling utenfor dusjen

Forbrukerne bekrefter at de på forhånd ble orientert om at dusjdører uten gulvprofil ville bli mindre tette enn dører med pakning mot gulv, men de bestrider at de fikk opplyst at *det* kunne medføre vannansamlinger utenfor dusjen. De anfører at det snarere ville være slik at en *"terskel"* eller gulvprofil ville hindret vannet i å renne tilbake til dusjsonen.

Entreprenøren hevder dermed at gulvet tilfredsstiller forskriftskravet og nevnte standard. Han støtter seg til uttalelsene fra takstmann nr 2, fremlagt i rapport datert 28. mai 2013. Takstmannen konkluderer med at:

Gulv i dusj-sone er nedsenket og krav til lokalt fall på 80 x 80 cm sone for dusj er oppfylt

Videre konkluderer han med at standardens krav til lokal planhet (svanker og bulninger) er oppfylt, da det ble målt avvik stort 2 mm, mens standarden aksepterer ± 3 mm for en målelengde stor 2 m. Når det gjelder total planhet vises det til standardens krav om at avvik må ligge innenfor ± 10 mm, slik at det kan være inntil 20 mm fra høyeste til laveste punkt. Med målt avvik stort 11 mm, hevdes dette å være innenfor.

Det konkluderes videre med at:

Badegulvet har fall til hovedsluk som er nedsenket og det er tilstrekkelig høyde mellom sluk og terskel på dør til bad

Takstmannen nevner for øvrig at han har fått opplyst at det er bestilt og skal monteres skyvedørsvegg foran nisjen til vaskemaskinen, slik at det blir 2 "rom" på badet. Forbrukerne bestrider imidlertid at de bestilte noen slik skyvedør. De krever derfor at *hele* gulvet i baderommet skal ses på som *en* enhet der også gulvet i nisjen for vaskemaskinen inngår. Entreprenøren hevder på sin side at skyvedøra var en del av standardleveransen i badet, og at forbrukerne avbestilte denne. Han viser til at døra fremkommer på tegninger revidert 10. april og 21. desember 2012, og til en bekreftelse fra leverandøren fra 5. desember 2012 der det opplyses at "*Kunde ønsker ikke skyvedører på bad*", noe som viser et fratrekk stort kr 5 427,50. Forbrukerne bestrider at de noen gang har sett bekreftelsen, samtidig som de hevder at de straks ga beskjed om at døra feilaktig var vist på tegningen fra 21. desember. De påpeker for øvrig at skyvedøra ikke viser på tegningen i salgsprospektet, og heller ikke er nevnt i romskjemaet.

Entreprenøren hevder i klagen for nemnda at det er lokalt fall ved hjelpesluket, men at sluket er lagt i plan med gulvet. Årsaken opplyses å være at "*dens funksjon er avløp for vaskesøyle*", og at den "*fungerer som nødoverløp om hovedsluken skulle være tett*".

Entreprenøren anfører at begge parter selv må dekke sine takstmannskostnader, mens forbrukerne krever at entreprenøren dekker deres på kr 7 250.

2.2.2.3 Nemndas synspunkter

Nemnda vil først bemerke at partenes diskusjon omkring skyvedør til nisjen for vaskemaskin ikke har noen betydning for det forholdet partene her strides om. Det er ikke levert og montert noen slik dør, og hele gulvet i rommet må således ses på som *en* enhet.

Nemnda viser til TEK97 med revisjoner fra 2007, § 8-37 pkt 3 "*Våtrom*" første ledd:

Bad og vaskerom skal ha sluk. Rom med sluk skal ha gulv med tilstrekkelig fall mot sluk for de deler av gulvet som må antas å bli utsatt for vann regelmessig.

Det vises også til nedenstående utdrag fra veiledningen til overnevnte:

Bad og vaskerom skal ha sluk.
Det må være tilfredsstillende fall på gulv mot sluk.
Tilfredsstillende fall vil være 1:50 minst 0,8 m ut fra sluket.

Våtrom må ha vanntett gulv med mindre installasjonene i rommet utføres slik at vannsøl til gulvet normalt ikke vil forekomme. Tilfredsstillende utførelse vil være sveiset plastbelegg eller keramiske fliser med membran.

Forskriftsteksten fra 2007, som er gjeldende for det aktuelle prosjektet, setter ikke krav til fall til sluk på *hele* gulvet, kun der det "*regelmessig*" må påregnes vann. Teksten i veiledningen om 1:50 og 80 cm er åpenbart knyttet til dusjonen. På den annen side er det klart at forskriften setter krav til at gulv og sluk skal etableres slik at det ikke oppstår fare for vannskader *hvis* det skulle oppstå vannlekkasje eller vannutstømming fra utstyret på badet. Takstmann nr 2 opplyser bl.a. at det "*er tilstrekkelig høyde mellom sluk og terskel på dør til*

bad”, mens takstmann nr 1 skriver at det ikke stod ”*vann ved døren*” da forbrukerne hadde helt vann utover gulvet. Høyden mellom topp sluk og topp membran ved terskel er ikke oppgitt, men utsagnet til takstmann nr 2, som for øvrig ikke er bestridt av forbrukerne eller takstmann nr 1, må forstås som at høyden er tilstrekkelig til at det ikke vil oppstå noen vannskade dersom overnevnte tilfelle inntreffer, da vannet vil renne til sluk. Det må også tolkes dit hen at også hjelpesluket vil være tilstrekkelig til å ta unna vannet, selv om hovedsluket skulle gå tett.

Nemnda legger til grunn at det fremlagte fotografiet fra overflatemålinger, utført på gulvet utenfor dusjnisjen med en 2 m rettholt og med kile, gir et riktig bilde av de overflateavvikene som ble målt. Der vises største avvik til minus 1,9 mm. NS 3420 aksepteres imidlertid et avvik på ± 3 mm for en ”plan” flate. Det vil si at de målte viste avvikene ikke kan betraktes som skjevheter, eller bedømmes som fall eller motfall på gulvet.

Heller ikke den målte høydeforskjellen på 11 mm fra gulvet innerst i nisjen for vaskemaskinen til ut på gulvet utgjør noen mangel, da vann som eventuelt strømmer ut fra vaskemaskinen etter hvert vil renne til hovedsluket så snart ”dybden” overstiger 1,9 mm. Det vises for øvrig til takstmann nr 1 som viser til NS 3420, og at det:

Her er det spesifisert at ved fall til sluk er det ofte fall med ulik helning og ulik retning. I overgangene mellom de ulike fallene vil man ikke kunne oppfylle de ordinære kravene til avvik. For gulv med fall til sluk aksepteres derfor planhetsavvik utover toleransekravene rundt sluk

Forbrukerne gir uttrykk for at de forventer at fallet på badegulvet utenfor dusjnisjen skal være tilstrekkelig til at vann som søles, eller drypper fra kroppen etter en dusj, skal renne til sluk. Med den størrelsesorden på fall som man eventuelt kan ha, vil det uansett ikke vært tilstrekkelig til at alt vann renner til sluk. Det meste vil bli ”stående” slik at det måtte tørkes eller svabres bort, dersom man ikke ville vente til det hadde tørket på naturlig vis pga varmen i gulvet.

Nemnda kommer etter dette til at gulvet ikke utgjør noen mangel, og forbrukerne gis ikke medhold. Partene må for øvrig selv dekke sin kostnad til takstmann.

2.2.3 Farge på golvfliser

2.2.3.1 Forløp

Da forbrukerne valgte fliser til badegulvet hadde de 2 alternativer ”*FK Pro Uni Grå*” og ”*FK Pro Uni Lys Grå*”. De valgte den førstnevnte, og fikk dette nedfelt i en endringskontrakt datert og signert 6. februar 2013. Før valget hadde de sammen med entreprenørens selger vært i en visningsleilighet i blokk nr 3 og sett på flisene der. De hevder dessuten at de fikk se samme flisfarge hos selgeren før de signerte overnevnte kontrakt.

De flisene som de fikk se i visningsleiligheten gikk imidlertid ut av produksjon i juni 2012, i hht en opplysning fra den grossisten som leverte til entreprenørens flisleverandør. (s. 52) Han opplyser at de som tidligere het ”*FK Uni Grey*” da fikk en lysere grå farge, og at entreprenørens selger fikk tilsendt prøver av fliser med den nye fargen. Det er denne som er lagt på forbrukernes badegulv.

2.2.3.2 Partenes anførsler

Kort tid etter at de overtok leiligheten reklamerer forbrukerne på at flisene på badegulvet har feil farge. De krever at forholdet utbedres. Entreprenøren oppgir reklamasjonsdatoen til

18. april 2013.

Forbrukerne hevder at de ikke fikk noen informasjon om at standard grå farge *"var den lysere grå varianten"* da de foretok fargevalget. De opplyser at de tok kontakt med flisleverandøren da de oppdaget at fargen på flisene på gulvet ikke var som forventet, men at han ikke lenger hadde fargeprøvene inne. Dermed ble de henvist til grossisten som viste dem den mørkere varianten av *"standard grå"*. Forbrukerne bestrider at de flisene som de opprinnelig ble vist i butikken til leverandøren er de samme som er lagt i deres bad. De som ble vist hevdes å ha vært de samme som var lagt i visningsleiligheten, og som ble betegnet *"standard grå"* av entreprenørens selger ved visning der i november 2012 og i mai 2013. Dermed anføres det at heller ikke entreprenørens selger hadde fått informasjon om at standardfargen var blitt endret til en lysere farge fra den første boligblokken ble bygget, til den andre.

Forbrukerne anfører at de burde ha blitt orientert om at den opprinnelige flisfargen *"standard grå"* var blitt endret til en farge omtrent lik den som tidligere het *"lys grå"*, men som nå heter *"standard grå"*. De anfører at en slik informasjon måtte vært gitt på forhånd, slik at de kunne fått anledning til å kommentere endringen før gulvet ble lagt. De har fremlagt fotodokumentasjon som viser fargeforskjellen.

Entreprenøren bestrider ikke at det er fargeforskjell mellom de flisene som er i visningsleiligheten og de som er på forbrukernes badegulv. Han hevder imidlertid at de forbrukerne fikk se hos hans selger før de signerte endringskontrakten 6. februar 2013 er de samme som er lagt i leiligheten. I den anledning viser han til grossistens opplysning om at *han* sendte ut nye flisprøver etter den foretatte endringen i juni 2012. Entreprenøren anfører at han har rekvirert og levert prosjektets standardflis på gulv som er av typen *"FK Pro Uni grå matt"*, men at fargen *"varierer litt med lys og vinkelen som faller på den"*. Han erkjenner også at produsenten, under tidsforskjellen mellom første og andre byggetrinn, foretok en endring ved at han gjorde *"Uni grå matt en tanke lysere enn hva som ble lagt i visningsleiligheten i første byggetrinn"*. Han bemerker imidlertid at han ikke har fått anmerkninger fra andre kjøpere vedrørende dette forholdet.

Entreprenøren viser videre til at forbrukerne i sitt tilsvarende fra 29. juni bekrefter at de bestilte standard flistype på badegulvet, dvs *"FK Pro Uni grå matt 20x20 cm"*. Det vises videre til at de erkjenner at dette skjedde *etter* at de hadde sett fargeprøvene hos flisleverandøren. Entreprenøren hevder at det er denne flistypen og fargen som er levert som standard i hele den aktuelle boligblokken med 44 leiligheter, og at var fliser med den *"nye"* justerte fargetonen som ble oversendt og montert i det visningsrommet hos flisleverandøren som ble benyttet i tilvalsbehandlingen overfor kjøperne.

De *"forviklinger / misforståelser"* som har skjedd hevdes å ha sin årsak i at forbrukerne i ettertid oppsøkte flisleverandørens grossist, og at *han* ved en feiltakelse ga dem en prøve på den gamle utgåtte grå lista, *"da vedkommende ikke hadde kunnskap om hva flisene skulle nyttes til og hva saken egentlig dreide seg om"*. Entreprenøren anfører at *han* ikke kan *"hefte"* ved dette. Uansett hevdes det at den aktuelle fargeforskjellen mellom gammel og ny flis ikke er stor. Han vedlegger 2 fotografier som skal vise forskjellen.

Også takstmann nr 2 uttaler seg om fargeforskjellen. Han vurderer nyansen som så liten at det ikke kan kreves nye fliser. Kostnadene hevdes ikke å ville stå i forhold det som oppnås, med henvisning til bustadoppføringslova § 32.

2.2.3.3 Nemndas synspunkter

Entreprenøren kan ikke dokumentere at den flisa forbrukerne fikk se da de signerte endringskontrakten 6. februar 2013 er den samme som er benyttet på badegulvet i forbrukerne leilighet. Den usikkerheten som er skapt må gå ut over entreprenøren som den profesjonelle part.

Fargeforskjellen mellom flisene i visningsleiligheten og forbrukernes leilighet fremstår som relativt liten basert på fremlagt fotodokumentasjon, og den kommer etter nemndas syn først klart til syne ved en direkte sammenligning flis mot flis. På den annen side er det bekreftet at flisene i visningsleiligheten var av den "gamle" typen med en mørkere farge. Entreprenøren har for øvrig ikke bestridt forbrukernes anførsel om at de burde vært informert om at det var foretatt en endring.

Det vises til buofl § 26 "*Manglande opplysninger*":

Mangel ligg òg føre dersom forbrukaren før avtalen vart gjord ikkje har fått opplysningar om arbeidet, materialane eller eigedomen som entreprenøren kjende eller måtte kjenne til, og som forbrukaren hadde grunn til å rekne med å få. Dette gjeld likevel berre dersom ein kan gå ut i frå at det har verka inn på avtalen at opplysningane ikkje vart gjevne.

Nemnda kommer til at entreprenøren skulle ha informert forbrukerne om at den fargen de fikk se på flisene i visningsleiligheten ikke var den samme som ville bli lagt på deres badegulv. Hadde de fått slik informasjon, er det grunn til å anta at de ville valgt annerledes. Det foreligger således en mangel.

Når det gjelder utmålingen av prisavslaget, vises det til buofl § 33 andre ledd:

Prisavslaget skal vere lik kostnadene for forbrukaren med å få mangelen retta, bortsett frå slike kostnader som er nemnde i § 32 fjerde ledd tredje punktum. Blir kostnadene urimeleg høge i høve til det mangelen har å seie for forbrukaren, skal prisavslaget vere lik den verdireduksjonen som mangelen medfører. Prisavslaget skal likevel minst tilsvare det entreprenøren har spart ved ikkje å levere mangelfri yting.

Nemnda kommer til at kostnadene med en eventuell utskifting blir for stor i forhold til det som skjønnsmessig oppnås. Dermed må prisavslaget fastsettes rent skjønnsmessig ut fra hvilken verdireduksjon mangelen må antas å ha. Nemnda finner at prisavslaget settes til kr 10 000.

3. Konklusjoner

- Partene må selv dekke sine kostnader til takstmann
- Entreprenøren skal gi prisavslag skjønnsmessig fastsatt til kr 10 000 for manglende informasjon knyttet til endring av flisfarge
- For øvrig gis forbrukerne ikke medhold

Vi gjør oppmerksom på at dusjer uten gulvprofil kan medføre vannansamling utenfor dusjen

Partene signerer 6. februar 2013 "*Endring- og tilvalgskontrakt*". Der er det bl.a. kryssset av for hva som er "*standardleveranse*" med hensyn til fliser. På "*Standard gulv*" angis:

FK Pro Uni grå matt 20x20

På "*Standard gulv dusjnasje*":

FK Pro Uni grå matt 10x10

På siste side opplyses det bl.a. at det foreligger et tilbud datert 10.12.12 til forbrukerne fra en underleverandør knyttet til "*Maler, fliser og parkett*", og at forbrukerne har vært eller er i "*direkte*" kontakt med firmaet.

I tilsvaret datert 29. juni 2013 opplyser forbrukerne at det ble avholdt en forhåndsbefaring 6. mars 2013 der de hadde med seg egen fagperson. De opplyser at det da ble påpekt manglende fall på badegulv, og at det over for entreprenøren ble fremsatt krav om utbedring før innflytting. Det ble foreslått at kr 200 000 skulle holdes tilbake for forholdet, men det erkjennes at dette ble avslått av entreprenøren.

Det avholdes overtakelsesforretning 22. mars 2013. I protokollen opplyses det i pkt 12:

Dissens om fall på gulv. Partene tar inn uavhengig 3. part som blir bindende og utfall avgjør hvem som dekker takst

Det opplyses at:

Kjøper holder tilbake 20 000 til punktet er avklart

Forbrukerne sender e-post (*dato fremgår ikke*) til flisleverandøren (*som også har støpt gulvet i badet og montert flisene*) og opplyser at de har snakket med Boligtvistnemndas sekretærsleder, og av han fått opplyst at det ikke er akseptabelt med motfall på baderomsgulv. De opplyser at han også ga uttrykk for at det ville være bortkastet å betale en 3. part for en uavhengig kontroll av forholdet. Forbrukerne viser til at de har mottatt målinger fra flisleggeren som anføres å vise at det *er* motfall mot sluk. De opplyser videre at de var i leiligheten dagen før, og at de da lot vannet strømme ut på gulvet. Overskuddsvannet hevdes da å ha rent til sluket "*via ytterste hjørnet i dusjen, der vedlagte bilde viser 0 mm*". Etterpå opplyses det at det ble liggende vann igjen i et stort område over mestedelen av gulvet, der bildet viser en svank på nærmere 2 mm. Sluket under vaskemaskinen ("*hjelpesluk*" i *nisje for vaskesøyle*) anføres ikke å ha noen funksjon, da *det* nesten ligger på gulvets høyeste nivå. Dermed anføres det å være motfall mot begge sluk, og at *det* ikke er tillatt iflg regelverket. Det anmodes om at forholdet utbedres innen 15. april, og at det gjøres uten at det trekkes inn en 3. part for vurdering.

Flisleggeren svarer 4. april 2013 at de målte svanker og bulinger er innenfor toleransekravene, og at de vil trekke inn en takstmann for å få han til å vurdere om de målte svankene kan regnes som motfall.

Forbrukerne svarer samme dag ved å vise til at de (*i overtakelsesprotokollen*) har blitt enige med entreprenøren om at det skal benyttes en uavhengig 3. part, og at det betyr at verken flisleggeren eller entreprenøren kan benytte "*deres egen eller en selvvalgt takstmann*". De

opplyser at de selv har sjekket i markedet hvilke takstmenn som har den nødvendige kompetanse og erfaring på området. For øvrig uttrykker de skuffelse over at flisleggeren og entreprenøren ikke vil innrømme *"at dette er slurv"*, og at de nå må *"ta opp kampen med millimetermål og fintolking av jussen"*. Det opplyses at entreprenøren har angitt at en eventuell utbedring vil koste ca kr 20 000, noe som anføres å utgjøre kun 0,3 % av kjøpesummen.

Flisleggeren skriver til forbrukerne 9. april 2013 at han nå har fått inn en takstmann som er *"uavhengig"* av dem, og at han kan stille til befaring dagen etter for å kontrollere gulvet opp i mot standardens toleransekrav. Forbrukerne svarer umiddelbart ved å spørre hva takstmannen heter og hvilket takseringsbyrå han eventuelt er tilknyttet. Dessuten ønskes det opplyst om vedkommende er sertifisert, samt hvilken standard og hvilke toleransekrav det er snakk om.

Flisleggeren svarer i e-post til forbrukerne 10. april der han opplyser om standarden, aktuell toleranseklasse og hvor denne fremkommer i standarden. I tillegg navngis den takstmannen han ønsker å benytte ved en bebudet befaring. Forbrukerne oppfordres imidlertid til å ta med egen takstmann dersom de ikke er fortrolig med vedkommende.

Forbrukerne svarer samme dag at de ikke kan finne at takstmannens firma (*driver AS som enkeltmannsforetak*) er *"et takseringsbyrå, at de er tilstrekkelig uavhengige eller at de har de nødvendige sertifikater"*. Derfor opplyser de at de har tatt kontakt med et navngitt takseringsfirma som vil stille med takstmann fredag 26. april.

Flisleggeren svarer 11. april 2013 at det passer greit for han, men at han vil stille med *"sin representant"* 26. april.

I klagen for nemnda opplyser entreprenøren at han 18. april 2013 mottok reklamasjon fra forbrukerne på at de hadde fått feil farge på gulvflisene på badet.

Det avholdes befaring i leiligheten 29. april 2013. (*Omtalt nedenfor*) I tilsvaret 16. september vedlegger forbrukerne et tekstet fotografi av gulvet, opplyst tatt under befaringen og etter at vann er tømt ut over. Bildet viser også hva som anføres å være feil med hensyn til flisfarge.

Entreprenøren har åpenbart kontaktet flisleverandøren som har kontaktet sin flisgrossist om overnevnte forhold. Grossisten svarer i e-post 30. april 2013 at *"FK Pro Uni grey ble forandret i juni fra en noe mørkere grå til en lysere grå. Det har alltid kun vært en lys og en vanlig grå i denne serien"*.

Overnevnte svar formidles til forbrukerne. De svarer omgående at de besøkte flisleverandøren og flisgrossisten i april 2013, og at den endringen som grossisten opplyser ble foretatt i juni 2012 var lenge før de kom inn i bildet. De viser til at de fikk med seg flisprøver fra grossisten, og at det er *de* som ble forvist *"på mandag"*. Derfor anføres det at informasjonen om endret farge i juni 2012 ikke *"endrer noe som helst"*.

Forbrukerne sender ny e-post til entreprenøren 2. mai 2013, etter at de på ny har oppsøkt flisgrossistens forretning. De hevder at hans utstilling viser nøyaktig de fargene de fikk se tidligere *"FK Pro Uni Grå og Lys Grå"*. De opplyser imidlertid at personalet bekreftet at de hadde skiftet leverandør *"sist sommer"*, og at det da kunne ha oppstått *"små nyanser i fargene/gråtonen"*. Flisene som tidligere het *"Grå"* hevdes opplyst nå å ligne mest på de som heter *"Lys Grå"*. Forbrukerne anfører at dette uansett er uvesentlig for deres sak, da de viser

til at de bestilte fargen på flisene i slutten av november 2012, og at badegulvet sannsynligvis ble lagt rundt årsskiftet 2012/13. På *det* tidspunktet anfører de at det ikke var *"noen endringer av flisfarger eller leverandør"*.

Flisleverandøren sender overstående til flisgrossisten som 3. mai 2013 bekrefter at det har blitt gjort en feil i butikken ved at *"de gamle grå"* ble limt opp på et utstillingsbrett, mens det skulle vært de nye. Han opplyser imidlertid at de flisprøvene som flisleverandørens selger har, skal være av den nye fargen. Han opplyser at han *legger seg flat* for feilen, men spør hva *"kunden ønsker"*.

Forbrukerne engasjerer en takstmann (*heretter benevnt takstmann nr 1*) til å vurdere fallforhold på gulvet i badet. Befaringen foretas 29. april 2013. Flisleverandøren/flisleggeren og en takstmann engasjert av entreprenøren (*heretter benevnt takstmann nr 2*) deltar sammen med en av forbrukerne. Rapporten fra takstmann nr. 1 foreligger 13. mai 2013. Det opplyses at gulvet i dusjsonen er nedsenket (10 mm) i forhold til resten av gulvet, men at det *"ikke er forsøkt etablert fall på baderomsgulvet eller til bisluk"*. Det opplyses dere at forbrukerne ved befaringen hadde *"fylt gulvet med vann"* slik at man *"med selvsyn fikk se omfanget av vannansamlingen"*. Vannivået opplyses å ha vært i høyde med *"laveste gulv mot dusj"*, mens *"bisluk"* (hjelpesluk) var montert *"bort i mot på baderommets høyeste plan"*. Etter at vannet var fjernet ble nedbøyning på gulvet målt til 2 mm av begge takstmennene. Det opplyses imidlertid at takstmann nr 2 anførte at gulvet tilfredsstillende toleransekravene i NS 3420, mens takstmann nr 1 viser til følgende presisering i standarden:

Her er det spesifisert at ved fall til sluk er det ofte fall med ulik helning og ulik retning. I overgangene mellom de ulike fallene vil man ikke kunne oppfylle de ordinære kravene til avvik. For gulv med fall til sluk aksepteres derfor planhetsavvik utover toleransekravene rundt sluk

Det vises videre til at standarden aksepterer svanker/bulinger på ± 3 mm i toleranseklasse PB, mens det opplyses at det ble registrert avvik som overstiger dette. Fra øverste til nederste punkt opplyses det å ha blitt målt 11 mm. Denne målingen opplyses imidlertid foretatt *etter* at takstmann nr 2 og flisleggeren hadde gått. Da hevdes det også målt en skjevhet på 4 mm langs gulvet (ca 73 cm lengde) inne i nisjen for vaskesøylen.

Takstmann nr 1 anfører at nedenstående tekst fra veiledningen til teknisk byggeforskrift uansett ikke er oppfylt:

Bad og vaskerom skal ha sluk. Sluk i gulv må være festet til gulvet på en slik måte at det ikke oppstår bevegelse mellom duk og underlag. Det må være tilfredsstillende fall på gulv mot sluk. Tilfredsstillende fall vil være 1:50 minst 0,8m fra sluket

Han konkluderer med at det ikke er fall til sluk, men på vedlagte tekstede fotografier opplyses det bl.a. at det ikke stod *"vann ved døren"* da det var vann på gulvet. Det opplyses også at *"gulvet er høyere langs veggene enn utpå gulvet"*.

Forbrukerne mottar 14. mai 2013 faktura fra takstmann nr 1. I e-post til entreprenøren 21. mai 2013 opplyser de at *"brev og faktura er oversendt"* i dag, *"i hht avtale ved overtakelsen"*.

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 22. mai 2013 der de viser til at takstmann nr 2, som er benyttet av entreprenøren, først ble foreslått benyttet av flisleggeren som en uavhengig 3. part i hht teksten i pkt 12 i overtakelsesprotokollen. De viser imidlertid til at forslaget ble avvist fordi vedkommende ikke ble ansett som *"en uavhengig part i saken"*. Dermed ble takstmann nr 1 valgt fordi han ble ansett å ha uavhengighet til alle parter. Det anføres at det å

stille med en takstmann nr 2 representerer *"et brudd på avtalen"*, og at vedkommende *kun* kan betraktes som en fagperson og ikke en uavhengig 3. part. Da det anføres kun å finnes *en* uavhengig vurdering hevdes det at kostnaden med den må dekkes av entreprenøren siden den konkluderer med at gulvet ikke tilfredsstiller gjeldende byggenormer. Det anføres for øvrig at takstmann nr 2 ikke finnes på listen over sertifiserte takstmenn i distriktet, mens takstmann nr 1 står der.

Videre påpekes det at det er levert feil type fliser på gulvet. Det hevdes å være levert farge *"lys grå"*, mens det var bestilt *"standard grå"*. Det hevdes tidligere dokumentert at flisgrossisten betegner levert flis som *"Lys Grå"*, mens *"standard Grå Flis"* er mørkere.

Rapporten fra takstmann nr 2 foreligger 28. mai. Han viser til NS 3420 og vedlegger NBI detaljblad 520.008 om *"Toleranser – anbefalte toleransekrav til ferdig overflate"*. Takstmannen konkluderer med at:

Gulv i dusj-sone er nedsenket og krav til lokalt fall på 80 x 80 cm sone for dusj er oppfylt

Videre konkluderes det at med kravet til lokal planhet (svanker og bulninger) er oppfylt, da det ble målt avvik stort 2 mm, mens standarden aksepterer ± 3 mm for en målelengde stor 2 m. Når det gjelder total planhet vises det til at kravet er ± 10 mm, slik at det kan være inntil 20 mm fra høyeste til laveste punkt. Med målt avvik stort 11 mm, hevdes dette å være innenfor.

Takstmannen nevner for øvrig at han har fått opplyst at det er bestilt og skal monteres skyvedørsvegg foran nisje til vaskemaskin, slik at det blir 2 "rom" på badet.

Det konkluderes med at:

Badegulvet har fall til hovedsluk som er nedsenket og det er tilstrekkelig høyde mellom sluk og terskel på dør til bad

Takstmannen har også med et punkt om *"Fargenyanse på fliser"*. Han skriver at *"farge/produktkode er den samme på flis fra visningsprøve og de flisene som er lagt"*, men at han har fått opplyst at flisprodusenten har foretatt *"endringer som har medført en liten fargenyanse i produksjon og dette er akseptert"*. Takstmannen vurderer nyansen som så liten at det ikke kan kreves nye fliser. Kostnadene hevdes ikke å ville stå i forhold det som oppnås, med henvisning til bustadoppføringslova § 32.

Entreprenøren svarer i e-post 4. juni på forbrukernes e-post fra 22. mai, der de oversendte takstrapporten fra takstmann nr 1, og mottatt faktura. Entreprenøren vedlegger overnevnte rapport fra takstmann nr 2, og viser til hans konklusjon om at gulvet i badet har målte avvik som er innenfor gitte toleransekrav, slik at det ikke foreligger noen mangel. Samtidig vises det til teksten i overtakelsesprotokollen om:

Dissens om fall på gulv. Partene tar inn uavhengig 3. part som blir bindende og utfall avgjør hvem som dekker takst

Entreprenøren gir uttrykk for at han hadde håpet at de 2 takstmennene som foretok felles befaring hadde klart å komme frem til en felles rapport. Da *det* imidlertid ikke skjedde, opplyses det at rapporten fra takstmann nr 1 er oversendt takstmann nr 2 for uttalelse, og at man vil gi nærmere tilbakemelding når denne foreligger. Inntil videre opplyses det at begge parter bærer sine takstmannskostnader i saken.

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 5. juni 2013 der de bl.a. igjen hevder at det foreligger "*avtalebrudd*", og at det kan "*få juridiske konsekvenser*". Det vises igjen til at man under overtakelsesforretningen ble enige om at det skulle engasjeres en uavhengig 3. part som skulle gi en "*bindende vurdering*" som også skulle avgjøre hvem som skulle betale for denne, og at takstmann nr 1, som den eneste uavhengige 3. part, konkluderte med at gulvet i baderommet ikke er i overensstemmelse med gjeldende normer. Det vises for øvrig til e-posten fra 10. april vedrørende dette. Forbrukerne opplyser at de ikke fikk noen beskjed på forhånd om at entreprenøren ville stille til befaringen med først forestått takstmann (takstmann nr 2). Dermed anføres det at hans rapport ikke har noen relevans i forhold til det som ble avtalt under overtakelsesforretningen. Det anføres dessuten at rapporten inneholder en rekke feil. Stikkord fra gitte eksempler:

1. Bestrider at forskrift krever lokalt fall i dusjsone 80 x 80 cm. Anføres at kravet er fall innenfor en sirkel med radius 80 cm fra sluket. Kravet ikke oppfylt
2. Bestrider av krav ± 10 mm for total planhet kan tolkes som 20 mm fra høyeste til laveste punkt. Anfører at det skal være fall mot sluk for å unngå vannansamlinger. Hevdes demonstrert at dette ikke er i orden.
3. Bestrider at det skal monteres skyvedørsvegg foran nisje til vaskemaskin. Ikke bestilt, og vil ikke ha. Nisjen og bi-sluk skal derfor tas med i vurderingen av hele gulvet
4. Godtar ikke at fargenyansen skal aksepteres, men hevder at leverandøren har opplyst at den ikke skal være "*så store at vanlig/standard Grå blir til forveksling lik Lys Grå*". Hevder informasjon skulle vært gitt om så var tilfelle. Bestillingen hevder foretatt med grunnlag i "*mottatte fargeprøver og besøk i visningsleilighet*"
5. Takstmann nr 2 kommenterer benyttet måleverktøy, rettholt med kile versus laser, uten å kommentere verktøyets nøyaktighet. Dermed hevdes kommentarene å "*mangle praktisk substans*"

Rapporten fra takstmann nr 2 anføres dermed ikke å ha noen innholdsmessig verdi. Tilbakeholdt beløp kr 20 000, minus honoraret til takstmann nr 1 stort kr 7 250, opplyses å ville bli utbetalt når forholdene er utbedret.

Takstmann nr 2 har fått oversendt overnevnte e-post. Han sender derfor e-post til entreprenøren og flisleverandøren 7. juni 2013. Han viser til at det som er utført i leiligheten er kontrollmålinger av ferdige flater, sett opp i mot kravene i NS 3420 og NBI 520.008, men at det ikke dreide seg om noen "*taksering*", da det er "*å sette kostnad på eiendom*". Vedrørende forbrukernes spørsmålstegn ved hans kompetanse og hans manglende navn på listen over takstmenn i distriktet, opplyser han at det ikke eksisterer noen sertifiseringsordning for takstmenn i Norge, og at hvem som helst i utgangspunktet kan kalle seg takstmann. Han opplyser at han ikke er med i noen organisasjon for takstmenn, men at han har vært fagansvarlig for takseringsdelen i et kurs i eiendomsrådgiving ved UIS (Universitetet i Stavanger), og at han både har laget og sensurert eksamensoppgaver ved UIS. For øvrig anføres det at takstmann nr 2, som forbrukerne opplyser er en "*sertifiserte takstmann*", ikke hadde den type måleutstyr som skal benyttes til kontrollmålinger, men at han "*ville bruke ikke beskrevet måleinstrument dvs laser*".

Entreprenøren sender e-post til forbrukerne 11. juni 2013 der han viser til "*deres tilbakemelding av 5. juni*". Han viser til den uenigheten som er mellom takstmennene, samt til forbrukernes krav. Da det dreier seg om forhold av "*prinsipiell karakter hvor fagkyndige har kommet til ulik konklusjon og tolking av gjeldende regelverk og toleransekrav*", opplyses det at saken vil bli oversendt Boligtvistnemnda.

Entreprenøren fremmer saken for nemnda samme dag. Han redegjør i hht overstående, og bemerker spesielt at forbrukerne valgte å kutte ut en skyvedør med skinner i badet, en dør som opprinnelig var planlagt foran vaskesøylen. Entreprenøren viser til at det til badet er rekvirert og levert prosjektets standardflis på gulv som er av typen "*FK Pro Uni grå matt*". Det

opplyses at fargen *"varierer litt med lys og vinkelen som faller på den"*, men det erkjennes også at produsenten, under tidsforskjellen mellom første og andre byggetrinn, foretok en endring ved at han gjorde *"Uni grå matt en tanke lysere enn hva som ble lagt i visningsleiligheten i første byggetrinn"*. Entreprenøren bemerker at han ikke har fått anmerkninger fra andre kjøpere vedrørende dette forholdet. Et vedlagt fargefotografi opplyses å vise fargeforskjellen mellom *"FK Pro Uni grå matt"* og *"FK Pro hvit blank"* som er benyttet på vegger. Bildet viser for øvrig også målte avvik på gulv, målt med 2 m rettholt og kile. Utenfor det nedsenkede området på 10 mm i dusjsonen varierer avvikene fra minus 1,9 mm til pluss 0,3 mm, med 0-punkt i det ytre hjørnet på nedsenket del.

Entreprenøren poengterer at hovedsluket befinner seg i dusjnisen, og at det inne i denne er fall til sluket. Det anføres videre at forbrukerne, ved tilvalg, kjøpte *"dusjvegger uten gulvprofil"* og at de da ble gjort oppmerksom på, og kvitterte på at:

Vi gjør oppmerksom på at dusjer uten gulvprofil kan medføre vannansamling utenfor dusjen

Det poengteres at bi-sluker er montert ved vaskesøylen, og at det der er lokalt fall, men at sluker er lagt i plan med gulvet. Årsaken opplyses å være at *"dens funksjon er avløp for vaskesøyle"*, og at den *"fungerer som nødoverløp om hovedsluker skulle være tett"*. Det opplyses at forbrukerne har fremsatt krav om snarlig retting i form av etablering av *"riktig fall"* på gulv og *"riktig farge"* på gulvfliser, til tross for at krevd farge har gått ut av produksjon. Det opplyses for øvrig at forbrukerne ikke vil akseptere at eventuelle nye fliser legges over de gamle.

Forbrukerne kommenterer overstående umiddelbart. De hevder at det er flere *"faktiske feil"* i entreprenørens redegjørelse. Disse kreves rettet opp. Feilene består bl.a. i feil oppgitt postnummer og telefonnummer. Dessuten vises det til at det på klageskjemaets første side opplyses at arbeidet ble avsluttet 20. mars 2013, mens rett dato er 22. mars. Det erkjennes at overtakelsen opprinnelig var planlagt til 20. mars, men at entreprenøren spurte om den kunne utsettes til 22. mars slik at han kunne bli ferdig med sine arbeider.

Forbrukerne gir tilsvaret til nemnda 29. juni 2013. Tidligere utsagn gjentas og utdypes, men de poengterer at forholdene med fall på gulv og farge på fliser kun er 2 av mer enn 20 forhold som de har *"funnet og har under utbedring"*. Med henvisning til fagfolkenes *"språkbruk"* som de selv ikke er fortrolige med, påpeker de at saken for nemnda dreier seg om to forhold:

1. At det ved vannsøl blir store vannansamlinger på badegulvet som ikke dreneres til sluk
2. At gulvflisene er i en annen farge enn den de bestilte

De anfører at det nå er *"motfall mot begge slukene"* i badet. Bi-sluket (hjelpesluket) opplyses plassert under vaskemaskinen, nær gulvets høyeste punkt, og det anføres at *det* ikke vil ha noen funksjon når det eventuelt oppstår en total oversvømmelse som dekker hele gulvet og som bygger seg opp langs veggene. Dersom det søles vann fra fremsiden av vaskemaskinen eller tørketrommelen hevdes det at vannet vil renne ut og samles i en stor dam som dekker nær halve gulvflaten midt på gulvet. Først hvis vannstanden overstiger ca 2 mm vil vannet renne inn i sluket i dusjen. Slikt vannsøl anføres å måtte forventes, spesielt når man må åpne luken nede på vaskemaskinen for rengjøring og for vedlikehold av vannpumpen. *Da* hevdes det å renne ut flere liter vann som det er vanskelig å fange opp på grunn av liten avstand mellom luke og gulv.

Forbrukerne bekrefter at hovedsluket i dusjnisen på 87,5 x 87,5 cm fungerer OK, men at det er fall utover mot midten av gulvet utenfor det nedsenkede partiet (10 mm) slik at vannsøl der ikke renner til hovedsluket. Det erkjennes at det er en pakning under dusjdørene, men det anføres at denne ikke holder 100 % tett, spesielt ikke der dørbladene møtes. Selv om man av voksne kan forvente at de ikke rettet vannstrålen rett mot dette området, anføres det at man ikke kan forvente det samme av barn. Uansett påpekes det at det vil renne vann av kroppen mens man tørker seg. Det at vannet ikke renner tilbake inn i dusjnisen, og må svabres og tørkes opp etter dusjing, anføres å utgjøre en mangel. Dessuten hevdes det at vannansamlingen utgjør en sikkerhetsrisiko ved at gulvet blir glatt, og ved at det oppstår fare for vannskade.

Når det gjelder flisene påpekes det at det ble bestilt "*FK Pro Uni matt 20x20 cm på badegulvet og 10 x 10 i dusjnisen*". Fargealternativene opplyses å ha vært "*Grå (standard), Lys Grå og Hvit*". De skriver at de "*etter å ha sett fargeprøvene hos*" flisleverandøren, bestemte seg for standard Grå som var den samme som entreprenøren hadde fått lagt i en visningsleilighet som de opplyser at de så i blokk nr 3. Det var først etter innflyttingen de oppdaget at flisene ikke var som forventet. De opplyser at de da oppsøkte flisleverandøren som henviste dem til flisgrossisten, da *han* ikke hadde flisprøver. Av grossisten mottok de så flisprøver på *Grå (standard)* og *Lys Grå* som de tok med hjem. Først *da* oppdaget de at fargen på flisene på badegulvet var identisk med fargen på de med betegnelsen *Lys Grå*. Ved et nytt besøk i visningsleiligheten fikk de bekreftet at gulvfargen der var identisk med prøven merket *Grå*. De vedlegger fargefotografier som skal vise at overnevnte stemmer.

Forbrukerne fastholder at det kun er takstmann nr. 1 som skal anses som den uavhengige i hht teksten i overtakelsesprotokollen, og at verken entreprenøren eller flisleverandøren/flisleggeren protesterte da han ble foreslått. Det erkjennes at takstmann nr 2 ble foreslått benyttet av overnevnte, men at han ikke kunne godtas som uavhengig fordi han tidligere hadde utført oppdrag for disse.

Forbrukerne bestrider for øvrig at en løsning med skyvedør og skinne foran vaskesøylen på badet var standard, og at de valgte ikke å få dette levert. Standardløsningen hevdes å ha vært *uten* slik dør og skinne, med henvisning til tegning i prospektet. Dermed anføres det at gulvet i nisen for vaskesøylen inngår som en del av badegulvet. Det bestrides for øvrig at tegningen datert 21. desember 2012 beviser at dør og skinne var standard. (Viser også på tegning datert 10. april 2012)

Forbrukerne bekrefter at de på forhånd ble orientert om at dusjdører uten gulvprofil ville bli mindre tette enn dører med pakning mot gulv, men de bestrider at de fikk opplyst at *det* kunne medføre vannansamlinger utenfor dusjen. De anfører at det snarere ville være slik at en "terskel" eller gulvprofil ville hindret vannet i å renne tilbake til dusjonen.

Dersom det er slik at den "riktige" fargen på gulvfliser ikke lenger finnes og er i produksjon, signaliserer forbrukerne at de ønsker å være med på å finne et akseptabelt alternativ, eventuelt hos andre produsenter eller leverandører.

Entreprenøren sender 15. august 2013 overnevnte til bl.a. flisleverandøren og takstmann nr 2, og ber om svar på diverse spørsmål. Takstmann nr 2 svarer samme dag. Han hevder at *han* og takstmann nr 1, under befaringen, var enige om at badegulvet tilfredsstilte kravene i standarden, men at takstmann nr 1 ga uttrykk for at han ikke var enig i standardens krav da

han mente det burde være fall på hele gulvet. Det hevdes imidlertid at man ble enige om at man måtte forholde seg til standarden og dens krav, *"og ikke individuell synsing"*.

Entreprenøren gir tilsvaret til nemnda 28. august 2013. Han viser til korrespondansen knyttet til engasjement av takstmenn i tidsrommet fra 4. til 11. april 2013, og at det der fremgår at befaringen skulle skje ved at partene stilte med hver sin takstmann. Entreprenøren opplyser at hans vurdering var at *"to uavhengige sakkyndige burde kunne enes om hvordan toleransekravene til ferdige overflater etter definert standard skulle forstås og etterprøves"*.

Vedrørende badegulvets planhet og utførelse anføres det at gulvet ble kontrollert av 2 uavhengige arbeidslag i god tid før overtakelsen, og at de fant at resultatet var innenfor toleransekravene slik dette fremgår av fremlagt fotografi fra måling. Entreprenøren opplyser at han forstår teknisk byggeforskrift TEK97, med revisjon fra 2007, dit hen at den kun setter krav til fall på de deler av gulvet *"som antas å bli utsatt for vannsøl i brukssituasjonen"*. Han viser til at forbrukerne før befaringen med de 2 takstmennene hadde *"spylt hele badet med vann"*, men anfører at *"det ikke kan betraktes som normal bruk"*.

Når det gjelder fargen på gulvflisene vises det til at forbrukerne i sitt tilsvare fra 29. juni bekrefter at de bestilte standard flistype på badet, dvs *"FK Pro Uni grå matt 20x20 cm"* på gulvet og *"FK Pro Uni grå matt 10x10 cm"* i dusjnisen. Det vises videre til at de erkjenner at dette skjedde *etter* at de hadde sett fargeprøvene hos flisleverandøren. Entreprenøren hevder at det er denne flistypen og fargen som er levert som standard i hele den aktuelle boligblokken med 44 leiligheter. Det erkjennes at flisprodusenten justerte fargetonen på den aktuelle flistypen i juni 2012, etter at første byggetrinn i prosjektet var fullført, men at det var fliser med den *"nye"* justerte fargetonen som ble oversendt og montert i det visningsrommet hos flisleverandøren som ble benyttet i tilvalgsbehandlingen overfor kjøperne.

De *"forviklinger / misforståelser"* som har skjedd hevdes å ha sin årsak i at forbrukerne i ettertid oppsøkte flisleverandørens grossist, og at han ved en feiltakelse ga dem en prøve på den gamle utgåtte grå lista, *"da vedkommende ikke hadde kunnskap om hva flisene skulle nyttes til og hva saken egentlig dreide seg om"*. Det anføres at den aktuelle fargeforskjellen mellom gammel og ny flis ikke er stor og at den fremstår ulikt ved endrede eller ulike lysforhold. Entreprenøren vedlegger 2 fotografier som viser henholdsvis gammel og ny flis.

Vedrørende diskusjonen om skyvedør eller ei foran vaskesøylen vises det til at dør vises som standardløsning på oppdatert kundetegning datert 10. april 2012, at forbrukerne signerte transportert kjøpskontrakt med første kjøper 22. november 2012, og at de etter *det* fikk en oppdatert kundetegning datert 21. desember samme år der løsningen med dør fortsatt vises. I ettertid hevdes det igjen at forbrukerne *"valgte bort denne leveransen"*.

Forbrukerne svarer 30. august 2013. De anfører at entreprenørens beskrivelse vedrørende 2 uavhengige takstmenn er feil og ikke i henhold til avtalen inngått ved overtakelsen om at det kun skulle oppnevnes *en* uavhengig part som skulle avgjøre saken slik at man slapp å trekke inn stadig nye instanser. Takstmann nr 2 hevdes igjen ikke å kunne betraktes som en uavhengig part, men kun som entreprenørens takstmann, mens takstmann nr 1 anføres ikke å ha forbindelse med noen av partene, i tillegg til at han fremstår som *"sertifisert"*. Det hevdes å være årsaken til at han ble oppnevnt som *"uavhengig 3. part"*.

Forbrukerne bestrider at *"vann på hele gulvet ikke kan betraktes som en følge av normal bruk"*. De anfører at entreprenøren neppe kan ha tenkt på at forhold som for eksempel *"barns*