

Protokoll i sak 742/2014

for

Boligtvistnemnda

03.09.14

Saken gjelder: Reklamasjon på utbedring av parkett

1. Sakens faktiske sider

Forbrukerne har kjøpt en 2 etasjes enebolig av entreprenøren. Den har bl.a. inngangsparti og garasje i en underetasje. Kontrakten er ikke fremlagt for nemnda, men i forbrukernes klage for nemnda opplyser de at overtakelsesforretningen ble avholdt 13. juli 2012.

Det avholdes ett-årsbefaring 8. oktober 2013. I klagen for nemnda opplyser forbrukerne at entreprenøren kom til at det var for mye knirk i gulvet i stue og kjøkken (*befinner seg i samme etasje*), og at han derfor på eget initiativ kom til at gulvet (klikkparketten) måtte tas opp igjen slik at golvplatene under kunne skrues bedre til bjelkelaget. I protokollen anmerkes det i pkt 2 og 3 under entreprenørens punkter at:

2. Lister skiftes i deler av stue, etter rep av gulvknirk
3. Sjekk om småsår og sort merke i parkett kan rettes på

Forbrukerne skulle reise på ferie i slutten av oktober 2013, og avtalte med entreprenøren at utbedringsarbeidet kunne utføres mens de var borte. De opplyser at de hadde betalt kr 75 000 ekstra for den parketten som var lagt i huset, og at de derfor ga entreprenøren beskjed om at han måtte behandle den fint, og legge den ned igjen slik som den opprinnelig lå. De hevder at de fikk bekreftet at *det* ikke var noe problem.

Forbrukerne opplyser at huset var fullstendig nedstøvet innvendig da de kom fra ferie, og at de, etter å ha tatt kontakt med byggelederen, fikk beskjed om at *han* ikke hadde sjekket tilstanden etter utførte arbeider, da han selv var bortreist. De hevder at de derfor selv ble oppfordret til å *"ordne med folk til å vaske"*.

Etter utvasking opplyser de at de oppdaget at *"den nye parketten vår hadde fått masse forskjellige skader"* i form av *"avrevne hjørner, sorte merker og mange ujevne skjøter"*. Dessuten hevder de at de enkelte parkettbordene ikke var nedlagt der de lå tidligere, men nå lå *"i hytt og vær"*. Forbrukerne opplyser at de konfererte med leverandøren av parketten, og at

han mente de enkelte bordene måtte monteres slik de lå tidligere for at skjøtene skulle bli slette, siden det her dreide seg om en klikkparkett.

Entreprenøren sender e-post til forbrukerne 19. november 2013 der han opplyser at:

Merket i parkett er trolig svartsopp, da bordet er under skyvedør. Det er derfor det ikke er oppdaget tidligere, men jeg tar det opp og skifter dette ut

Entreprenøren sender e-post til forbrukerne 10. desember 2013 der han beklager at han selv ikke fulgte opp utbedringsarbeidet bedre. Han opplyser at også han har konferert med parkettleverandøren om hvorfor *"parketten var så ulik i fargen"*, og at han da fikk til svar at det trolig skyltes *"at parketten må ha byttet plass i rekken"*, og ikke blitt lagt tilbake der den var lagt opprinnelig. Entreprenøren hevder imidlertid at dette forholdet *"ikke på noen måte forringer kvaliteten på gulvet, da det (kun) vil være kosmetisk utseende som er skjemmende"*. Forskjellen hevdes å ville bli utjevnet etter hvert, så lenge parketten ligger fritt og utsettes for lys. Det som trolig ikke å ville forsvinne opplyses å være *"de merkene som er på det ene bordet på gulvet"*. Dette tilbyr han seg derfor å skifte ut, men forbrukerne anmodes å opplyse hvilken måte de ønsker at dette skal gjøres på, av 2 mulige beskrevne alternativer.

Entreprenøren opplyser at han kommer til *"å olje 2 pakker med parkett"*, slik at han kan *"skifte ut de bordene som har mørk farge"*. Disse kan så legges *"under seksjon etc, da det ikke er sollys som påvirker gulvet der"*.

Forbrukerne anmodes om å opplyse om de mener dette høres greit ut.

De svarer samme dag at de krever at entreprenøren *"står ansvarlig for det han har gjort, og erstatter dette gulvet med ny parkett"*. De påpeker igjen at de betalte kr 75 000 ekstra for valgt parkett, ut over det entreprenøren hadde med som pris for standard parkett, og at *de* ikke har noen skyld i at entreprenørens folk ikke utførte skikkelig arbeid fra starten av.

I klagen for nemnda opplyser forbrukerne at de mottok e-post fra entreprenøren 29. januar 2014 med beskjed om at *"en gulvspesialist"* (fra et firma som bl.a. har spesialisert seg på parkettutbedring) ville komme 30. januar for å besiktige gulvet. Det opplyses at han kom som varslet, og at han orienterte om den utbedringsmetoden han ville benytte, samtidig som han flere ganger ga uttrykk for at parkettgulvet ikke ville bli *"fullgodt som nytt"*. Da også entreprenøren kom til huset, hevdes det imidlertid at spesialisten skiftet mening, og at han *nå* plutselig ga uttrykk for at *"reparasjonen var like god som å legge nytt gulv"*. Det opplyses videre at det ble gitt beskjed om at utbedringen ville ta minst 3 dager etter at alt av inventar var ryddet bort. Forbrukerne opplyser at de har etterspurt en rapport fra spesialistens befaring, men at den enda ikke var mottatt pr 11. mars 2014.

Forbrukerne opplyser at de over for entreprenøren ga sterkt uttrykk for missnøye med beskrevet utbedringsmetode, men at de samme dag, dvs 30. januar 2014, sendte en e-post til entreprenøren der de ba om å få en frist for når arbeidet skulle være ferdigstilt. Oppgitt svarfristen opplyses å ha vært 6. februar.

Entreprenøren svarer 6. februar 2014. Han opplyser at han har undersøkt tilsvarende gulv med samme type parkett hos parkettleverandøren, og at:

Den utstilte modellen viser noe av den samme problematikken som er diskutert med endeskjøter i deres gulv. Endeskjøter er av typen klikk og (det) vil dermed kunne være ulik høydeforskjell på endeskjøter, selv om dere mener at det ikke var på gulvet når det ble tatt opp.

Gulvet er av edel tresort og det vil også kunne være påvirket av fukt og tørke.

Det som er sterkt beklagelig er at stavene som er tatt opp ikke er kommet ned på rett plass. Dette selv om dere påpekte dette, da «entreprenøren» startet utbedringer på gulvet/undergulvet.

Hva som er årsak til at det er oppstått småsår i fas, vil jeg tro kommer av at når gulvet ble tatt opp, ble småbiter sittende igjen på parkettstav av faststørknet olje. Dette er ikke lett å oppdage når gulv blir tatt opp og når en legger dette tilbake.

En takstmann engasjert av entreprenøren foretar befaring i boligen 21. januar 2014. I klagen for nemnda opplyser forbrukerne at *han* først mente det var riktig å legge ny parkett, men at han "*plutselig skiftet mening*" og heller gikk inn for utbedring. Forbrukerne skriver at utbedringen skulle bestå i "*å pusse vekk den sorte svarte soppen, og legge i noen reparasjonsgreier som ble brukt for å reparere gulv*". De opplyser imidlertid at de gjorde takstmannen oppmerksom på hva de hadde betalt ekstra for parketten, og at de ga uttrykk for tvil om den beskrevne utbedringsmetoden ville gi jevne skjøter. Dette hevdes imidlertid å ha blitt "*enkelt og greit oversett*". De hevder videre at de ble lovet et referat fra befaringen, både fra takstmannen og entreprenøren, men at slikt referat ikke er mottatt.

Forbrukerne sender e-post til takstmannen 19. februar og etterlyser befarringsrapporten.

Takstmannen svarer 20. februar 2014 at han ikke har laget noen *rapport*, men kun et *notat* fra befaringen. Innholdet er nedfelt i e-posten.

Det vises til at entreprenøren har demontert klikkparketten i en etasje for å skrue ned undergulvet på nytt for å få bort knirk, og at det etter remontering kan påvises:

- enkelte små hakk i parkett
- mørke merker i sidekant på enkelte parkettbord (ukjent årsak)
- parkett er ikke slått helt sammen i alle skjøter slik at det er anslagsvis 0,2 til 0,6 mm sprekke mellom parkettbord.
- noe høydeforskjell mellom parkettbord (produksjonsfeil)
- sprekke midt i ett parkettbord (produksjonsfeil)

Det opplyses å dreie seg om stue med åpen løsning til kjøkken. Arealet anslås til totalt til 60 -70 m².

Takstmannen refererer til forbrukernes ønske om at det legges ny parkett over det hele for å få bort skader / feil. Hans vurdering er imidlertid at kostnadene med å skifte ut parketten ikke vil "*samsvare med «gevinsten» en får ved å gjøre dette*". I den anledning viser han til teksten i NBI Byggdetaljblad 520.008 fra 2009, der det i pkt 22 om "*Viktige og mindre viktige avvik*" heter at:

Det er tillatt å skille mellom viktige og mindre viktige avvik. Avvik som ikke har noen praktisk betydning, bør aksepteres selv om de går ut over toleransene. På den annen side må ikke toleranser utnyttes når de gir et urimelig resultat for brukeren.

Takstmannen opplyser at han er enig med forbrukerne i at enkelte påpekte feil ikke er pene, og at han derfor mener at disse bør utbedres. Han foreslår at entreprenøren derfor engasjerer en anbefalt person (*samme spesialist som omtalt ovenfor*) til å foreta utbedringene av de mest synlige feilene og manglene.

For øvrig påpeker han at luftfuktigheten i januar normalt er relativt lav, og at dette fører til at det oppstår "*stort strekk / krymp*" i parketten. Dermed opplyses det at parketten enkelte steder vil kunne krympe noe i skjøter slik at det oppstår små sprekker mellom parkettbord, slik som påvist. Det anføres at slike sprekker derfor ikke nødvendigvis skyldes feilmontering.

Takstmannen opplyser at han ikke har vurdert eventuelle produktfeil.

Det uttrykkes et håp om at den anbefalte personen vil klare å *”reparere / skjule feil og mangler i løpet av en dag, og at gulvet da vil fremstå tilfredsstillende”*.

I klagen for nemnda betegner forbrukerne overnevnte notat fra takstmannen som *”veldig uforståelig”*.

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 27. februar 2014, der de formeldt klager på omtalte gulv. De beskriver hva som har skjedd i hht overstående. De opplyser nå at de *”har betalt over kr 100 000 for å få en flott parkett av god kvalitet”*, og at de mener at entreprenøren har ødelagt parketten. Dermed fremsetter de krav om at han må *”erstatte denne i sin helhet”*. Svar imøteses innen 4. mars.

Forbrukerne fremmer sak for Boligtvistnemnda 1. mars 2014. De redegjør for saken i hht overstående, og fremsetter krav om at entreprenøren skal levere ny parkett fremfor å foreta utbedring. De vedlegger en rekke tekstede fotografier som viser situasjonen. Det fremgår at parketten i 1. etg ligger som forventet, mens de anførte manglene er konsentrert omkring parketten i 2. etg, den som ble tatt opp for utbedring av undergulvet.

Forbrukerne opplyser at de 11. mars 2014 foretok en kontroll av gulvoverflaten med rettholt, og at de da fant en skjevhet på 12 mm mellom stue og kjøkken. Denne hevdes meldt til entreprenøren dagen etter.

Entreprenøren gir tilsvarende 27. mars 2014. Han erkjenner at parkettbordene ikke ble remontert i hht forbrukernes forlangende etter utbedringen av undergulvet. De fremlagte fotografiene anføres å vise *”noen små flekker som skyldes oljen bordene var innsatt med”*. Det erkjennes imidlertid at de også viser *”noen skjøter med litt ujevn høyde”*. Et foto nr 16 som opplyses å vise *”Parkettbord med langsgående sprekke. I stuen”*, kommenteres spesielt. Det vises til at det her dreier seg om et *”treprodukt som kan sprekke opp”*. Parketten opplyses å være av typen *”klikk enstavs eikeparkett”*. Også bilde nr 9 og 10 kommenteres. Teksten for disse er:

Overgang mellom stue og kjøkken. Høydeforskjell er 11 mm på 2 meter. Dette er det reklamert på. Ble oppdaget når bilder ble tatt. «Entreprenøren» har vært på befaring

Entreprenøren anfører at det ikke ble reklamert på høydeforskjellen ved overtakelsen av boligen, og at gulvet sannsynligvis var innenfor (toleranse)kravet på det tidspunktet. Høydeforskjellen hevdes å skyldes *”krymp i konstruksjonen som har oppstått over tid”*.

Entreprenøren viser til at parketten er befart av en person fra et spesialfirma innen bl.a. utbedring av skader i/på parkett (*samme person som anbefalt av hans takstmann*), og det hevdes at vedkommende ga beskjed om at han kunne *”ordne overflaten, skjøtene og sårene på en slik måte at dette ikke går ut over kvaliteten på gulvet”*. Gulvet ville bli oljet på nytt etter utført reparasjon.

Entreprenøren viser også til uttalelsen fra hans engasjerte takstmann, som anføres å oppgi at parketten lar seg utbedre. Det vises til at forbrukerne er tilbudt utbedring i hht overnevnte anbefalinger, men at de ikke har godtatt tilbudet. Entreprenøren anfører imidlertid at han har *rett* til å få utbedre. Kravet om ny parkett avvises, mens tilbudet om utbedring som foreslått opprettholdes.

Når det gjelder de fremlagte fotografiene, anmodes nemnda om å ta hensyn til at de *”er ganske forstørret i forhold til virkeligheten”*.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

2.1 Innledning

Forbrukerne har kjøpt en 2 etasjes enebolig med underetasje av entreprenøren. Kontrakten er ikke fremlagt for nemnda, men i forbrukernes klage opplyser de at overtakelsesforretningen ble avholdt 13. juli 2012.

På gulv i 1. og 2. etasje er det lagt et relativt kostbar parkett. Forbrukerne opplyser at de betalte ca kr 75 000 ekstra for denne, sett i forhold til den typen parkett entreprenøren hadde som sin standard.

Det avholdes ett-årsbefaring 8. oktober 2013. I klagen for nemnda opplyser forbrukerne at entreprenøren kom til at det var for mye knirk i gulvet i stue og kjøkken (*befinner seg i samme etasje*), og at han derfor på eget initiativ kom til at gulvet (klikkparkett) måtte tas opp igjen slik at gulvplatene under kunne skrus bedre.

Entreprenøren bekrefter at forbrukerne ga beskjed om at det var viktig at de enkelte parkettbordene ble lagt tilbake på samme sted som de lå før utbedring, men at dette ikke ble fulgt opp, fordi han selv var bortreist.

Forbrukerne blir ikke fornøyd med utbedringen, og anfører at overflaten nå fremstår som ikke akseptabel, men merker, sprekker og sår. De krever ny parkett, mens entreprenøren krever å få foreta utbedring etter å ha rådført seg med en spesialist på parkettutbedring og en takstmann.

Partene kommer ikke til enighet, og forbrukerne fremmer sak for Boligtvistnemnda 1. mars 2014.

Etter at saken er fremmet tar forbrukerne også opp et forhold med målt høydeforskjell på 12 mm mellom stue og kjøkken. Denne hevdes meldt til entreprenøren dagen etter.

2.2 Parkettoverflaten

2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukerne anfører at en utbedring av parkettoverflaten ikke vil gi en kvalitet tilsvarende ny parkett. De opplyser at de har betalt ca kr 75 000 ekstra for parketten. (*oppgir kr 100 000 i e-post fra 27. februar 2014*) Forbrukerne hevder at en spesialist på utbedring av parkett, som foretok besiktigelse av gulvet 30. januar 2014, flere ganger ga uttrykk for at det ikke ville bli *”fullgodt som nytt”*. Da også entreprenøren kom til huset, hevdes det imidlertid at spesialisten skiftet mening, og at han *nå* plutselig ga uttrykk for at *”reparasjonen var like god som å legge nytt gulv”*.

En takstmann engasjert av entreprenøren foretok befaring i boligen 21. januar 2014. I klagen for nemnda opplyser forbrukerne at også *han* først mente det var riktig å legge ny parkett, men at han *”plutselig skiftet mening”* og heller gikk inn for utbedring.

Forbrukerne har fremlagt en rekke fotografier av parkettoverflaten, og står fast ved kravet om ny parkett.

Entreprenøren erkjenner at parkettoverflaten nå fremstår som uakseptabel, og at de fremlagte fotografiene viser *"noen små flekker som skyldes oljen bordene var innsatt med"*. Det erkjennes imidlertid at de også viser *"noen skjøter med litt ujevn høyde"*. Han viser til at hans engasjerte takstmann konkluderte med at parketten lot seg utbedre. Takstmannen kom til at kostnadene med å skifte ut parketten ikke vil *"samsvare med «gevinsten» en får ved å gjøre dette"*. Entreprenøren hevder også at overnevnte spesialist på utbedring av parkett opplyste at han kunne *"ordne overflaten, skjøtene og sårene på en slik måte at dette ikke går ut over kvaliteten på gulvet"*. Gulvet ville bli oljet på nytt etter utført reparasjon.

Entreprenøren påpeker ellers at det her dreier seg om et *"treprodukt som kan sprekke opp"*, og nemnda anmodes om å ta hensyn til at de fremlagte fotografiene *"er ganske forstørret i forhold til virkeligheten"*.

Entreprenøren anfører at han har rett til å få utbedre fremfor å levere ny parkett.

2.2.2 Nemndas synspunkter

Det vises til buofl § 32 *Retting av mangel og skade* 1. og 2. ledd:

Forbrukeren kan krevje at entreprenøren rettar ein mangel om ikkje rettinga vil føre til kostnader eller ulemper som ikkje står i rimeleg høve til det forbrukaren oppnår. Skade som mangelen har ført til på arbeid eller eigedom som er omfatta av avtalen mellom forbrukaren og entreprenøren, skal òg rettast dersom skaden er ei nærliggjande og pårekneleg følgje av mangelen.

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

Entreprenøren har i hht overstående rett til å få rette, men han må sikre at resultatet blir kontraktsmessig, dvs at parketten etter utbedring fremstår som tilnærmet ny. Forbrukerne gis således ikke medhold.

2.3 Høydeforskjell

2.3.1 Partenes anførsler

Etter at saken ble fremmet for nemnda opplyser forbrukerne at de 11. mars 2014 målte en høydeforskjell på 12 mm på gulvet mellom stue og kjøkken. (Et fremlagt fotografi viser vel 10 mm) Det er ikke fremsatt noe konkret krav knyttet til forholdet.

Entreprenøren anfører at det ikke ble reklamert på høydeforskjellen ved overtakelsen av boligen 13. juli 2012, og at gulvet sannsynligvis var innenfor (toleranse)kravet på det tidspunktet. Høydeforskjellen hevdes å skyldes *"krymp i konstruksjonen som har oppstått over tid"*.

2.3.2 Nemndas synspunkter

Det vises til at standarden for bl.a. overflateavvik NS 3420 kun gjelder ved overlevering av bolig, dersom ikke noe annet er avtalt. Slik avtale er ikke fremlagt eller påberopt. I standarden opplyses det at den ikke er ment å ta opp i seg skjevheter som bl.a. skyldes uttørking og krymp. Den påviste skjevheten vurderes av nemnda til å ligge innenfor det man må regne med etter at trematerialene i boligen har fått tørke ut. Det er heller ikke bestridt at den ikke var der

ved overtakelsen. Nemnda kommer følgelig til at forbrukerne ikke gis medhold i at avviket må anses som en mangel, jfr buofl § 25.

3. Konklusjon

- Forbrukerne gis ikke medhold