

Protokoll i sak 778/2014

for

Boligtvistnemnda

11.03.15

Saken gjelder: Reklamasjon på utført flislegging

1. Sakens faktiske sider

Avtalen mellom partene er ikke fremlagt for nemnda, men i tilsvaret 4. november 2014 opplyser entreprenøren at den ble inngått 27. november 2013. I klagen for nemnda opplyser forbrukerne at det dreier seg om en enebolig der arbeidet ble igangsatt 1. mars 2014.

Før kontrakten inngås mottar entreprenøren et tilbud fra en flislegger på fliser og flisarbeid til den boligen han forhandler med forbrukerne om å få levere. Tilbudet er datert 20. august 2013. Beløp kr 207 271. (Ekskl mva) Der er det spesifisert hvilken type fliser som inngår som standard i diverse rom, og hvilke farge fugemassene skal ha.

Forbrukerne opplyser i klagen for nemnda at de i planleggingsfasen ønsket å gjøre noe mer enn vanlig ut av 2 badetrom i husets hoveddel, og derfor engasjerte egen interiørkonsulent som utarbeidet tegninger og flisskjema til de 2 rommene. Det opplyses at det i tillegg ble avholdt møter med flisforhandler i hans showrom, og at det ble valgt til dels dyre fliser alle steder der det skulle flislegges. Entreprenøren opplyser at han mottok den første versjonen av interiørkonsulentens beskrivelse av flis- og fugevalg 5. februar 2014.

I e-post 16. februar 2014 oppgir forbrukerne hvilken type fliser de vil ha hvor, med tilhørende angivelse av fugefarger. De opplyses videre at:

Gulvflisene er av en såpass god kvalitet at det forventes max 2 mm fug helst enda smalere. Generelt ønskes minimumsløsning hva gjelder fug.

Entreprenøren mottar et oppdatert tilbud fra sin flislegger 18. februar 2014. Alle fugefarger som inngår oppgis, men flisleggeren har fått ikke med seg alle endringer som er spesifisert i overnevnte e-post. De som er beskrevet er de samme som var med i det opprinnelige tilbudet fra 20. august 2013, som entreprenørens standard. Tilbudsbeløpet til entreprenøren er nå kr 329 465, ekskl mva. Med grunnlag i dette sender entreprenøren et revidert spesifisert tilbud til forbrukerne 26. februar, der han oppgir at «sum tillegg» utgjør kr 231 903,88.

Forbrukerne har fått overnevnte tilbud og sender e-post til entreprenøren 5. mars 2014 der de viser til at det i det «originale tilbudet» var inkludert flisarbeider for kr 288 900. Med et tillegg på kr 231 903 viser de til at totalbeløpet blir hele kr 520 803. De anmoder derfor om at entreprenøren sjekker tallene, samtidig som de beklager henvendelsen som opplyses å skyldes et elendig salgsarbeid fra selger.

Entreprenøren svarer 10. mars at det i henhold til hans papirer er inkludert flisarbeider for kr 297 952 inkl mva. Han kommer til dette ved å vise til opprinnelig tilbud fra sin flislegger stort kr 207 271 ekskl mva og et avtalt påslag stort 15%. Videre viser han til det reviderte tilbudet fra 18. februar stort kr 329 465 ekskl mva, som opplyses å gi kr 473 606 inkl mva og overnevnte påslag. Entreprenøren kommer dermed til at differansen mellom tilbudene blir kr 175 654 inkl mva. Han opplyser videre at han har beregnet seg kr 56 250 inkl mva for å lage «nisjer, vegger og sittebenk» slik at totalt tillegg blir kr 231 904.

I en «Beslutningsplan» datert 11. april 2014 opplyses det at flisleggingen skal utføres i hht romskjema, og «flisleggers tilbud 18/2, samt e-post 10/3». Rest å betale oppgis til kr 231 904. I tilsva 4. november 2014 fremgår det at forbrukerne fikk denne planen, og at entreprenøren så på den som en ordrebekreftelse på hva forbrukerne hadde bestilt av tillegg og endringer.

Entreprenøren sender e-post til flisleggeren 5. mai 2014, med kopi til forbrukerne, der han vedlegger det som betegnes som «siste versjon» av forbrukernes skisser for badene i 1. og 2. etg. Det påpekes at det er mange spesielle detaljer i rommene. Derfor foreslås det et møte i bygget førstkommende torsdag.

Entreprenøren sender e-post til forbrukerne 6. mai der han vedlegger nok et revidert tilbud på flisarbeidene. Den eneste endringen som opplyses gjort gjelder baderomsgulvet i 1. etg, der en avtalt endring opplyses å koste kr 6 037,50 ekskl mva, kr 7 546,75 inkl mva. Endringen er innskrevet med rødt. Fugefargene oppgis som de samme som i foregående tilbud. Entreprenøren opplyser at han har oppdaget en feil i beslutningsplanen bestående i at han har beregnet merverdiavgiften 2 ganger. Dermed oppgis riktig beløp for tillegg flislegging å være kr 191 560,60 ekskl mva, dvs kr 239 450,75 inkl mva. (kr 231 904 + 7 546,75) Ny oppdatert beslutningsplan og romskjema loves oversendt etter at de siste endringene er på plass.

Flisleggeren sender e-post til forbrukerne 4. september 2014 der han viser til at det i hans spesifikasjon ikke er oppgitt noe om farge på fugene i bad 2. etasje. Han spør derfor om han skal benytte lysgrå fuge også der, som beskrevet på vegger i bad i kjeller og i 1. etasje. Dessuten spør han om det kanskje kan bli penest med sementgrå fuger på en «fondvegg i dusjen med stav-mosaikk».

Forbrukerne svarer samme dag, med kopi til entreprenøren, ved å vise til at fugefargene er angitt på tegningene, og at de skal være lysgrå i badet i 1. etasje. Når det gjelder badet i 2. etasje vises det til at det er oppgitt at «Flisene legges med minimal lysgrå fug». I dusjen der flisene opplyses å være mørkere påpeker forbrukerne at det må benyttes en mørkere fugefarge som passer til flisene.

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 8. september 2014 der de tar opp en rekke forhold. I pkt 2 påpeker de at det er fugefarger som ikke stemmer med beskrivelsen, med henvisning til tegningene og e-post fra 14. februar 2014. (*Mener trolig den fra 16. februar 2014?*) I pkt 3 anmodes det om at eventuelle fliser som enda ikke er montert monteres med en

«minimal fug» på 2 mm som beskrevet i overnevnte e-post. I den grad det ikke er fuget ferdig, opplyses det i pkt 4 at det forventes at beskrevet fuge benyttes. Entreprenøren har skrevet inn sine kommentarer med rødt i e-posten. Han opplyser at flisleggeren vil gi tilbakemelding vedrørende nevnte punkter og forhold.

Flisleggeren sender e-post til entreprenøren og forbrukerne 9. september 2014. Han erkjenner og beklager at fugefargen i badet i 1. etasje ikke er i hht beskrivelsen. Årsaken oppgis å være en beklagelig svikt i interne rutiner. Han opplyser at fugemassen nå er gjennomherdet, og at det derfor ikke er mulig å skrape den ut uten at det medfører skader på fliser og på underliggende membran. Han opplyser at fargen på gulvfugene er noe mørkere enn beskrevet men at fargen ikke er langt unna den beskrevne. Det opplyses for øvrig at det fortsatt gjenstår å fuge noe av veggflaten, men at det forutsettes at forbrukerne ikke krever at dette skal gjøres annerledes enn det som til nå er gjort.

Når det gjelder mellomrommet mellom flisene opplyses det at denne er gjort så liten som mulig. Det påpekes at badegulv har en liten helning, og at små fuger derfor fort kan føre til ujevnheter både i «retningen på fuger og i høyden flisene imellom». Flisleggeren opplyser at han har fulgt de oppgitte målene på tegningene som viser 60 cm mellom hver flis i badet i 2. etasje og 20 cm i 1. etasje. Målene hevdes å medføre en fugebredde på 3 mm. I badet i 2. etasje opplyses det at det er tatt hensyn til fugebredden på den «stavmosaikken» som er på den ene veggen i dusjen, fordi flisene til denne kommer ferdig satt sammen på nett, mens det i badet i 1. etasje er tatt hensyn til størrelsen på slukrist og på dusjnisje.

Det opplyses videre at det eneste rommet som gjenstår å flislegge er hallen i 1. etasje, og at det der vil bli etablert så minimale fuger som mulig med sølvgrå farge. Flisleggeren bemerker imidlertid at han ikke anbefaler nevnte farge på gulv fordi han har erfart at det er fuger på gulv som er vanskeligst å holde rent, og at lyse fuger derfor fort blir mørkere der det er mest trafikk/vasking. Gulvet i inngangspartiet anføres derfor å være spesielt utsatt.

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 9. september der de spør om flisleggeren har benyttet sine egne farger også i de andre rommene, eller om han har fulgt deres anvisning i e-posten når det gjelder vaskerom, samt bad og bod i kjeller.

Entreprenøren svarer i e-post til forbrukerne 10. september 2014 der han presiserer at det er benyttet riktig fugemasse i vaskerom og i bad i kjeller. Det samme hevdes å gjelde i badet i 2. etasje, med henvisning til e-posten fra forbrukerne fra 4. september om at det i dusjen, der flisene opplyses å være mørkere, må benyttes en mørkere fugefarge som passer til flisene. I bod/teknisk rom anføres det at det er benyttet samme fugemasse som beskrevet av flisleggeren. Entreprenøren viser til slutt til at det ikke er praktisk mulig å fjerne fugemassen i badet i 1. etasje, og at det som gjenstår å fuge derfor blir utført med samme masse som den som er benyttet.

Forbrukerne svarer omgående at de er «svært skuffet» og at de vil få komme tilbake til forholdet. Det gjør de dagen etter ved igjen å påpeke at leveransen ikke er i hht deres bestilling. Dette hevdes å ha medført at «hele uttrykket er et helt annet enn om det var brukt bestilt fug». Forbrukerne poengterer at de gjorde et svært spesielt valg av fliser som krever en spesiell fuge for å gi riktig uttrykk, og at resultatet nå ikke ser bra ut. Dermed krever de at det hele tas opp igjen og at det benyttes riktig fuge i hele badet. De purrer på svar i e-post 15. september.

Entreprenøren svarer 16. september 2014 ved å vise til flisleggerens utsagn om at det ikke er mulig å utbedre fugene i badet i 1. etasje uten for stor skade på underlaget. Han opplyser at flisleggeren har foreslått at man heller blir enige om en kompensasjon for den feilen som erkjennes begått.

I e-post 19. september opplyser entreprenøren at han sammen med flisleggeren vurderer hva som skal tilbys som kompensasjon for feilen på gulvet i badet i 1. etasje, siden det er denne som hevdes kun å ha blitt diskutert. Før forslaget fremmes vil han imidlertid vite om forbrukerne også forventer kompensasjon for anført feil fugemasse på veggene, siden også den fraviker fra forbrukernes beskrivelse.

Entreprenøren sender ny e-post 24. september der han tilbyr kompensasjon stor kr 25 000 ekskl mva for feil fugemasse på gulv og vegg. Han erkjenner at det også er benyttet feil masse på gulv i teknisk rom i kjeller, men opplyser at nevnte kompensasjon også er ment å dekke det forholdet. I tillegg viser han til at det har dukket opp et spørsmål om det er benyttet riktig fugemasse i yttergangen i kjelleren. Han opplyser at det er brukt sementgrå som beskrevet i hans tilbud. Med dette uttrykkes det håp om at saken kan «lukkes» slik at flisarbeidene i badet i 1. etasje kan slutføres før overtakelsen.

Forbrukerne svarer omgående at kompensasjonsbeløpet er alt for lavt, og at det ikke er tilstrekkelig til å rette opp feilen etter overtakelsen. Dermed krever de en vesentlig høyere sum, uten at denne oppgis. Alternativt ønsker de at entreprenøren kan rette opp forholdet selv. De opplyser at de forventer nytt forslag til kompensasjon, eller å få oppgitt en dato for når entreprenøren vil komme for å utbedre.

Entreprenøren svarer 26. september 2014 at et alternativ til foreslått økonomisk kompensasjon er at det legges et nytt lag med fliser på gulvet i badet i 1. etasje, men det orienteres om at det vil medføre at gulvnivået vil komme ca 10 mm høyere enn nå, og at høyden på sittebenk, håndklehylle, blandebatteri etc dermed blir 10 mm lavere. Hvorvidt et inntegnet gulvmontert klosett vil være i stand til å oppta høyden må sjekkes med rørlegger. Dessuten opplyses det at slukrista vil bli liggende ca 10 mm lavere enn resten av gulvet, og at også sokkelflisene blir 10 mm lavere. En forutsetning for dette alternativet opplyses å være at forbrukerne avstår fra å reklamere på veggfugene og fugene i kjelleren. Det påpekes at det er inntil 4 ukers leveringstid på flisene, og at servanter og toalett ikke kan monteres før nye fliser eventuelt er lagt.

Forbrukerne sender brev til entreprenøren 29. september 2014 der de formelt klager på følgende:

- På badet i 1. etasje er det benyttet feil fug både på gulv og vegger
- I teknisk rom er det benyttet feil fug på gulvet og på kantflisene
- På vaskerommet er det benyttet feil fug i dusjnisje
- I yttergang kjeller er det benyttet standard flis noe som er spesifisert at det ikke skal være

Forbrukerne fremmer sak for Boligtvistnemnda 14. oktober 2014. De redegjør for saken i hht overstående. I tillegg til de 4 opplistede forholdene ovenfor har de med et punkt om at:

- Det er spesifisert minimumsfug (2 mm), da dette er kalibrerte fliser. Mange steder er fugen 4 mm.

Det anføres at entreprenørens forslag om å legge nye fliser oppå de eksisterende på gulvet i badet i 1. etasje ikke er noen god løsning fordi det vil føre til feil helning på gulvet, samt

lavere klosett etc. Forbrukerne krever derfor at flisarbeidene skal utbedres slik at leveransen blir i hht til deres bestilling. Dersom entreprenøren ikke vil utføre arbeidet, kreves det prisavslag tilsvarende det det vil koste å foreta utbedringen med andre etter overtakelsen, og at entreprenøren skal refundere 15 % av det han har fakturert dem for koordinering av flisarbeidene. I tillegg kreves det at entreprenøren skal betale det det eventuelt vil koste å få tilbake de leverandørene som ikke har fått fullført sine arbeider i påvente av en avklaring av forholdet. Både rørlegger og glassmester nevnes. Utestående beløp opplyses å være kr 191 560,60 ekskl mva, dvs kr 239 450, 75. Forbrukerne vedlegger 4 fotografier tatt 2 forskjellige steder, merket med henholdsvis «Slik skulle det ha sett ut med riktig fug» og «Slik det ser ut».

Forbrukerne fremmer tilleggsklage 28. oktober 2014 der de opplyser at de har oppdaget at det også er benyttet feil fugemasse i dusjnisen i badet i 2. etasje, ved at det er benyttet mørk grå farge istedenfor lys grå som spesifisert i deres bestilling. Dette anføres å ha ført til at nisen nå fremstår med et annet uttrykk enn det som var tiltenkt fra arkitektens side. Dessuten vises det til at dette har medført at det er et skille mellom fugene i dusjnisen og i resten av badet der fargen er lys grå. Også dette forholdet kreves utbedret eller kompensert på samme måte som for avvikene de andre oppgitte stedene.

Entreprenøren gir tilsva 4. og 11. november 2014. Innholdet er gjengitt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

I e-post til nemndas sekretariatsleder 19. november 2014 presiserer entreprenøren, med henvisning til buofl § 33, at han mener kostnadene med en eventuell utbedring ikke vil stå i et rimelig forhold til det man oppnår.

Partene møtes 10. desember 2014, og entreprenøren skriver referat samme dag i e-post til forbrukerne og flisleggeren. De har diskutert forhold knyttet til:

1. Flisene
2. Resterende arbeidet i huset
3. Rør i kjeller

Vedrørende pkt 1 opplyses det at forbrukerne aksepterte at det legges et nytt lag fliser på gulvet i badet i 1. etasje, og at de for øvrig godtar utførelsen de andre stedene slik at saken for Boligtvistnemnda trekkes.

Vedrørende pkt 2 angis det at gjenstående tømmer- og malerarbeider skal utføres fortløpende som planlagt.

I punktet om rør i kjeller fremgår det at forbrukerne har reagert på støy nede fra avløpsrør fra bad i 2. etasje. Entreprenøren viser til at hans rørlegger har vist til et møtereferat fra et møte med forbrukerne 25. februar 2014 (ikke fremlagt for nemnda) der det opplyses å stå at:

Da avløp legges i PP-plast vil noe lyd ved bruk av bad i 2 etg kunne høres i Bad 1. etasje og kjellerstue. Dette er en forskriftsmessig godkjent løsning, men tiltak kan vurderes for å redusere støyen noe

Det opplyses at rørleggeren derfor har oppgitt at han vil fakturere for jobben dersom han nå skal foreta en utskifting av avløpsrøret fra vanlig PP-plast til ASTO-rør.

Entreprenøren anmoder om et raskt svar på om saken vil bli trukket fra Boligtvistnemnda.

Forbrukerne gir tilsvar til nemnda 11. desember 2014. De bekrefter entreprenørens utsagn om at de ikke hadde spesifisert noe vedrørende gulvet i yttergang kjeller, og at de derfor frafaller dette reklamasjonspunktet.

Når det gjelder entreprenørens anførsel om at det burde forventes bedre kontroll og oppfølging fra deres side, viser forbrukerne til hva som ble bestilt og spesifisert, samt at flisleggeren har vedgått at han har gjort feil. Det vises også til at entreprenøren har tatt et påslag stort 15 % på tilbud fra sine underentreprenører for å følge opp disse. Dermed anføres det at det er entreprenøren som har ansvaret for at leverandørene leverer i hht bestilling. Forbrukerne opplyser før øvrig at de på eget initiativ har hatt et møte med entreprenøren for å forsøke å komme til enighet, men det opplyses ikke noe om utfallet.

Entreprenøren sender e-post til nemndas sekretariatsleder 16. desember 2014 der han gir en nærmere redegjørelse om hva som skjedde i overnevnte møte 10. desember. Det opplyses at forbrukerne anså løsningen med tilbud om nye fliser på gulvet i badet i 1. etasje, og kravet om skifte av avløpsrør, som en «pakkeløsning», men at rørleggeren ikke godtok å skifte rør kostnadsfritt fordi han allerede i forbrukernes tilvalgsfase hadde belyst det eventuelle støyproblemet for dem uten at de bestilte noen oppgradering med hensyn til valg av typen rør. Entreprenøren opplyser at dette ble formidlet til forbrukerne i møtet, men at de da hevdet å ha gitt uttrykk for at de mente han var «urimelig» i sin vurdering. Entreprenøren spør om forbrukerne nå har trukket saken fra nemnda. Overnevnte e-postreferat fra møtet 10. desember vedlegges.

Nemndas sekretariatsleder sender e-post til entreprenøren 16. desember 2014. Han opplyser at saken ikke er trukket. Samtidig spør han om overnevnte e-post skal inngå i sakspapirene, og således kan oversendes forbrukerne. Entreprenøren svarer at han foreløpig ber om at man ser bort i fra nevnte e-post inntil han har fått lest forbrukernes siste tilbakemelding.

Etter å ha mottatt forbrukernes tilsvar fra 11. desember ber han 20. desember om at overnevnte e-post til nemnda 16. desember inntas i sakens dokumenter, og således fremlegges for forbrukerne. (s. 52) Han viser igjen til møtet 10. desember og at det der hevdet å ha vært enighet om at det som en full kompensasjon for feil fuger skulle legges nye fliser på gulvet i badet i 1. etasje. Det anføres at dette derfor bør bli løsningen.

Forbrukerne gir tilsvar 16. januar 2015. De bekrefter sitt fremsatte krav om utskifting av rør, men anfører at de samtidig valgte å frafalle mange andre krav for å få fortgang i prosessen med utbedring av feil og mangler som hadde stoppet opp. Siden entreprenøren avslo kravet opprettholdes opprinnelige klager for nemnda.

2. Sakens rettslige sider

Selv om ikke avtalen mellom partene er fremlagt for nemnda er det klart at den er underlagt bestemmelsene i Bustadoppføringslova (buofl).

2.1 Innledning

Partene forhandler om bygging av en enebolig. Før kontrakten inngås 27. november 2013 mottar entreprenøren et tilbud fra en flislegger på fliser og flisarbeid til den boligen. Tilbudet er datert 20. august 2013. Der er det spesifisert hvilken type fliser som inngår som standard i diverse rom, og hvilke farge fugemassene skal ha. Forbrukerne ønsker imidlertid å gjøre noe mer enn vanlig ut av flisarbeidene, spesielt i 2 baderom i husets hoveddel. Derfor engasjerer

de egen interiørkonsulent som utarbeidet tegninger og flisskjema til de 2 rommene. De opplyser i klagen for nemnda at det i tillegg ble avholdt møter med flisforhandler i hans showrom, og at det ble valgt til dels dyre fliser alle steder der det skulle flislegges. Entreprenøren opplyser at han mottok den første versjonen av interiørkonsulentens beskrivelse av flis- og fugevalg 5. februar 2014.

I e-post 16. februar 2014 oppgir forbrukerne hvilken type fliser de vil ha hvor, med tilhørende angivelse av fugefarger. De opplyses videre at:

Gulvflisene er av en såpass god kvalitet at det forventes max 2 mm fug helst enda smalere. Generelt ønskes minimumsløsning hva gjelder fug.

Overnevnte formidles til flisleggeren som utarbeider et oppdatert tilbud til entreprenøren datert 18. februar 2014. Alle fugefarger som inngår oppgis, men flisleggeren har ikke fått med seg alle endringer som er spesifisert i overnevnte e-post. De som er beskrevet er de samme som var med i det opprinnelige tilbudet fra 20. august 2013. Forbrukerne får tilsendt nytt tilbud fra entreprenøren 26. februar, men han har ikke oppdaget nevnte avvik. Heller ikke i et senere revidert tilbud sendt forbrukerne 5. mai 2014 er avviket fanget opp.

Partene kommer ikke til enighet om økonomisk kompensasjon eller utbedring. Dermed fremmer forbrukerne 2 klager for Boligtvistnemnda henholdsvis 14. og 28. oktober 2014. De anfører at det:

- på badet i 1. etasje er det benyttet feil fug både på gulv og vegger
- i teknisk rom er det benyttet feil fug på gulvet og på kantflisene
- på vaskerommet er det benyttet feil fug i dusjnische
- i yttergang kjeller er det benyttet standard flis noe som er spesifisert at det ikke skal være
- er spesifisert minimumsfug (2 mm), da dette er kalibrerte fliser. Mange steder er fugen 4 mm.

De krever at flisarbeidene skal utbedres slik at leveransen blir i hht til deres bestilling. Dersom entreprenøren ikke vil utføre arbeidet, kreves det prisavslag tilsvarende det det vil koste å få foretatt utbedringen med andre etter overtakelsen, og at entreprenøren skal refundere 15 % av det han har fakturert dem for koordinering av flisarbeidene. I tillegg kreves det at entreprenøren skal betale det det eventuelt vil koste å få tilbake de leverandørene som ikke har fått fullført sine arbeider i påvente av en avklaring av forholdet.

2.2 Partenes anførsler

Forbrukerne anfører at de har nedlagt betydelige ressurser for å få de flislagte rommene levert i hht til sin bestilling, spesielt med henvisning til beskrevne fugefarger og fugebredder. Det som er levert hevdes å gi et helt annet og dårligere inntrykk enn det som ville blitt opp bestillingen var fulgt. I klagen for nemnda har de vedlagt fotografier fra 2 rom som opplyses å vise nåværende utførelse sammenlignet med hvordan de mener det skulle sett ut.

Entreprenøren erkjenner at hans tilbud ikke stemmer med forbrukernes bestilling på de 3 først anførte stedene med feil fuger, og beklager at deres ønsker ikke ble fanget opp i pristilbudene. Han bestrider imidlertid at forbrukerne hadde bestilt noe spesielt ut over standard i yttergangen i kjelleren. Dette bekreftes av forbrukerne i tilsvaret til nemnda 11. desember 2014 slik at punktet frafalles.

Entreprenøren viser til at forbrukerne brukte noen dager på å vurdere det reviderte tilbudet de fikk 26. februar 2014, og at han 5. mars mottok en e-post der de ba om en redegjørelse knyttet til tilleggskostnaden, noe som ble besvart 10. mars. Han viser videre til at en oppdatert

beslutningsplan ble sendt forbrukerne 11. april 2014, og at det der bl.a. vises til flisleggerens tilbud fra 18. februar 2014. Han anfører at han anså beslutningsplanen som en ordrebekreftelse på hva han mente forbrukerne hadde bestilt av tillegg og endringer, og påpeker at de dessuten fikk nok et revidert tilbud tilsendt 6. mai 2014. Ikke i noe av dette ble det oppdaget at beskrevet fugemasse enkelte steder ikke var i overensstemmelse med det forbrukerne hadde bestilt.

Entreprenøren viser til at forbrukerne brukte mye tid og ressurser på detaljplanlegging av badene i 1. og 2. etasje, og hevder at det derfor burde kunne forventes at de også brukte tid til å følge opp gjennomføringen og utførelsen av detaljene. Han anfører at forbrukerne åpenbart ikke kan ha lest gjennom «beskrivelser og tilbud» all den stund avvikene knyttet til fugemasser ikke ble oppdaget tidligere enn 4. september, lenge etter at flisene på gulvet i badet i 1. etasje var fuget. Entreprenøren anfører dessuten at flisutførelsen faktisk er i hht bestilling, selv om den ikke er i hht forbrukernes forespørsel.

Forbrukerne viser på sin side til hva de bestilte og spesifiserte, samt at flisleggeren har vedgått at han har gjort feil. De viser også til at entreprenøren har tatt et påslag stort 15 % på tilbud fra sine underentreprenører for å følge opp disse. Dermed anfører de at det er entreprenøren som har ansvaret for at leverandørene leverer i hht bestilling.

Når det gjelder det siste prikk-punktet i klagen for nemnda om fugebredde, viser entreprenøren til flisleggerens redegjørelse om dette i en e-post til forbrukerne fra 9. september 2014. Der opplyses det at flisbredden er gjort så liten som mulig. Det påpekes at badegulv har en liten helning, og at små fuger derfor fort kan føre til ujevnheter både i «retningen på fuger og i høyden flisene imellom». Flisleggeren opplyser at han har fulgt de oppgitte målene på tegningene som viser 60 cm mellom hver flis i badet i 2. etasje og 20 cm i 1. etasje. Målene hevdes å medføre en fugebredde på 3 mm. I badet i 2. etasje opplyses det at det er tatt hensyn til fugebredden på den «stavmosaikken» som er på den ene veggen i dusjen, fordi flisene til denne kommer ferdig satt sammen på nett, mens det i badet i 1. etasje er tatt hensyn til størrelsen på slukrist og på dusjnisje.

Forbrukerne har ikke kommentert flisleggerens utsagn.

Entreprenøren påpeker i tilsvaret 4. november 2014 at forbrukerne i første omgang kun reklamerte på fugene i badet i 1. etasje, men at flisleggeren konkluderte med at jobben med å bytte fugemasse var for omfattende. Det vises til at det derfor ble fremsatt 2 alternative forslag til minnelig løsning, enten kr 25 000 som kompensasjon eller nytt flislag på gulv lagt oppå det opprinnelige. Alternativet med økonomisk kompensasjon var ment også å dekke feil fugefarge i teknisk rom i kjeller. Det vises til at begge alternativene ble avvist, kompensasjonen fordi den ble ansett som for liten. I nevnte tilsvaret tilbys et tillegg stort kr 1 500 ekskl mva for feil fuge (grå istedenfor mørk grå) på gulv og vegger i dusjnisje i vaskerom.

Vedrørende de fremlagte fotografiene fra forbrukerne anfører entreprenøren at det første bildet ikke gir et «riktig» inntrykk, da virkelig flisfarge ikke fremgår av bildet, og fordi bildet som er tekstat med «Slik det skulle sett ut» viser fliser lagt uten fuger slik at det ikke kan sammenlignes med flisene i angjeldende bolig. Entreprenøren vedlegger et eget fotografi som han hevder bedre illustrerer forskjellen. Han påpeker at forbrukerne først klaget på at uttrykket i badet i 1. etasje er ødelagt fordi det er for *stor* forskjell på flisfarge og fugefarge, mens de i sin tilleggsklage opplyser at badet i 2. etasje har fått et helt annet inntrykk enn

planlagt fordi forskjellen mellom fargen på flisene og fugene er for *liten*. Mens det i badet i 1. etasje var viktig at det *ikke* skulle være kontrast mellom flis og fuge, påpekes det at forbrukerne har anført at det i badet i 2. etasje *skulle* være stor forskjell. Forbrukerne har ikke kommentert dette.

Partene møtes 10. desember 2014, på initiativ fra forbrukerne, og entreprenøren sender referat i form av e-post dem og flisleggeren samme dag. Der opplyses det at forbrukerne som kompensasjon for feil fuger aksepterte at det kunne legges et nytt lag fliser på gulvet i badet i 1. etasje, og at de for øvrig godtok utførelsen de andre stedene slik at saken for Boligtvistnemnda kunne trekkes. Det fremgår imidlertid at forbrukerne tok opp et forhold omkring opplevd støy fra avløpsrør fra bad i 2. etasje, og at de derfor krevde som en betingelse og som en «pakkeløsning» for å godta overnevnte at et benyttet vanlig avløpsrør av PP-plast ble byttet ut med et ASTO-rør som anses å avgi mindre støy. Da dette ble avslått av entreprenøren fordi rørleggeren kunne vise til et møtereferat med forbrukerne fra 25. februar 2014 (ikke fremlagt for nemnda) der de ble gjort oppmerksom på mulig støy, og fikk anledning til å velge annet rørmateriale, kom partene ikke til enighet.

Forbrukerne bekrefter i tilsvaer 16. januar 2015 sitt fremsatte krav om utskifting av avløpsrør, men de påpeker at de i møtet 10. desember valgte å frafalle mange andre krav for å få fortgang i prosessen med utbedring av feil og mangler som hadde stoppet opp. Siden entreprenøren avslo kravet opprettholder de sine opprinnelige krav fremsatt i klagen for nemnda, med unntak for kravet knyttet til yttergangen i kjelleren.

Entreprenøren anfører i e-post 19. november 2014, med henvisning til buofl § 33, at han mener kostnadene med en eventuell utbedring ikke vil stå i et rimelig forhold til det man oppnår.

2.3 Nemndas synspunkter

Det første spørsmålet er om det foreligger en mangel ved at entreprenøren har levert noe som ikke er i samsvar med avtalen, jf buofl § 26 første ledd.

Partene er enige om at det noen steder, og spesielt i badet i 1. etasje ikke er levert en fugefarge som stemmer med forbrukernes leverte spesifikasjon i e-post fra 16. februar 2014. Etter nemndas oppfatning må entreprenøren bære risikoen for at han ikke fanget opp forbrukernes spesifikasjoner i e-posten angående farge på fugemasse. Spesifikasjonene er ganske korte og satt opp meget oversiktlig. Riktig nok kunne også forbrukerne ha oppdaget avviket i tilbudet, men dette er langt mer uoversiktlig med mye tekst. Dessuten må en forbrukeren kunne gå ut fra at en entreprenør vil varsle dersom tilbudet ikke er i samsvar med tilbudsforespørselen.

Retting er ikke foretatt. Fordi en utbedring av mangelen ville føre til urimelig høye kostnader, opphogging av flisene og trolig legging av ny membran, må forbrukerne nøye seg med et prisavslag basert på den verdireduksjonen som mangelen representerer, jf buofl § 33 andre ledd andre punktum.

Nemnda finner at dette prisavslaget skjønnsmessig skal settes til kr 25 000.

3. Konklusjon

- Entreprenøren skal gi prisavslag skjønnsmessig fastsatt til kr 25 000.