

Protokoll i sak 786/2014

for

Boligtvistnemnda

17.06.15

Saken gjelder: Reklamasjoner på utført arbeid og diverse leverte komponenter

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår 21. september 2010 «*Kontrakt om planlegging og oppføring av selveierbolig, herunder fritidshus*». Forbrukerne kjøper enebolig med bi-leilighet. Vederlaget avtales i pkt 5.1 til kr 2 601 570.

I klagen for nemnda opplyser forbrukerne at arbeidene ble igangsatt 1. september 2011.

Det avholdes overtakelsesforretning 16. mars 2012. I protokollen listes det opp 10 forhold, der ett skal utbedres innen 23. mars, mens fristen for de 9 andre er 30. mars. Punkter som berører de forhold nemnda skal behandle:

- Pkt 5 Bytte takplater soverom pga høydeforskjell
- Pkt 6 Bytte 2 terrassebord + 3 kledningsbord + knust takstein
- Pkt 8 Bytte sprosse terrassedør + riper glass vindu kjøkken
- Pkt 10 Reklamere på «stjerner» inni vindusglass

Forbrukerne har engasjert et takstfirma. Takstmannen foretar befaring 30. august 2013, og fremlegger rapport 27. september. Oppdraget opplyses å ha vært å gi en byggeteknisk vurdering av feil og mangler som forbrukerne har oppdaget etter innflytting. Av de 10 punktene i protokollen fra overtakelsen opplyses det at kun 4 er utbedret. Blant gjenstående forhold:

1. Bytte takplater på soverom (Anmerkning: Delvis utført arbeid har ført til ytterligere skader på tapet og flekker himling)
2. Riper og merker i flere vinduer. Dette skulle påklages til vindusleverandør. Ingenting har skjedd

I tillegg opplyses det at det har dukket opp flere forhold senere som forbrukerne hevdes å ha tatt opp med entreprenøren. Forhold som berører de nemnda skal behandle:

- Pkt 1: Mus på loft. «Entreprenøren» har forsøkt å utbedre dette ved at det er skummet under panelet ved karnapp

I rapporten vises et fotografi. Forbrukerne har i tillegg selv fremlagt 2 fotografier av forholdet, tatt av engasjert fotograf. I klagen for nemnda hevdes omkantene å utgjøre store og skjemmende ujevnheter som gir skyggevirksomheter i taket.

Entreprenøren bestrider ikke at det er en viss omkant i skjøter. Den største hevdes ubestridt målt til ca 0,7 mm. Han viser til et fremlagt blad i Byggforskserien om «Toleranser – Anbefalte toleransekrav til ferdig overflate». Det er der spesielt vist til pkt 52 om at største tillatte sprang i hht NS 3420-N er 2 mm for plater. I tilsvaret 18. desember 2014 vedlegges dessuten et informasjonsblad som siterer fra NS 3420-T om «Krav til utseende, ferdig flate». Der heter det i siste strekpunkt at:

Ujevnheter som kun er synlige i motlys, ansees ikke som mangler

Dermed avvises reklamasjonen.

Forbrukerne hevder på sin side at entreprenøren ikke kan «fri seg fra ansvaret» for anførte overflateavvik i himling selv om avviket er innenfor toleransekravet i NS 3420, så lenge avviket skyldes feilmontering. Det fremlegges en dom fra en lagmannsrett, der retten, i en sak om unøyaktigheter oppstått ved montering av husseksjoner, bl.a. uttaler at:

Selv om avvikene ligger innenfor Norsk Standard, er ikke det avgjørende for om det foreligger en mangel i forholdet mellom partene. Etter bl. § 7 første ledd skal arbeidet utføres på faglig godt vis. Det er det ikke etter lagmannsrettens oppfatning. Lagmannsretten har etter dette kommet til at det foreligger en mangel, jf bl. § 25

Entreprenøren hevder imidlertid at overnevnte dom ikke kan «sammenlignes» med angjeldende tilfelle.

2.4.2 Nemndas synspunkter

Nemnda kommer til at teksten i protokollen fra overtakelsen 16. mars 2012 må forstås dit hen at entreprenøren, uten forbehold, aksepterte reklamasjonen knyttet til taket (himlingen) i soverommet. Entreprenøren kan da ikke senere gå i fra avtalen om utbedring, uavhengig av om himlingsoverflaten egentlig tilfredsstiller standardens toleransekrav. Entreprenøren skal derfor skifte himlingsplater i soverommet. Frist 1. september 2015.

Når det gjelder himlingen i stua legger nemnda til grunn av det påviste avviket er til dels godt innenfor standardens krav, og at forbrukerne ikke har bestridt at skyggevirksomheten først og fremst synes i «slepelys». Forbrukerne gis derfor ikke medhold i kravet om utskifting.

2.5 Kledning utvendige hjørnekasser

2.5.1 Partenes anførsler

Forbrukerne har reklamert på panel på utvendige hjørnekasser ved karnapp, og entreprenøren bekrefter 7. februar 2014, etter en befaringsdato 14. januar, at panelet vil bli skiftet. Det gjøres, men forbrukerne blir ikke fornøyd med resultatet. I klagen for nemnda anføres det at entreprenøren har brukt feil type panelbord. I brev 2. juni 2014 opplyses det 2 av panelbordene har en «helt glatt flate». Dermed stilles det spørsmålsteget ved om arbeidet er fagmessig utført. Forholdet er dokumentert med fotografier. De viser sprekke rundt spiker og en liten glipe mellom bord, samt at en del av et bord, i bordets lengderetning, stikker utenfor selve hjørnet.

I tilsvaer 18. desember 2014 opplyser entreprenøren at panelbord med skade vil bli skiftet, men han avviser at bord med en «litt ulik overflate» utgjør mangel. Årsaken til forskjellen opplyses å være at det aktuelle panelbordet er levert av en annen leverandør. Det hevdes at den forskjellen som nå er, ikke vil være synlig når panelet er overflatebehandlet.

2.5.2 Nemndas synspunkter

Det legges til grunn at entreprenøren skifter bord med skade som akseptert. Frist 1. september 2015. Forbrukerne gis imidlertid ikke medhold i at han også skal skifte bord med en glattere overflate enn de opprinnelige.

2.6 Vindusglass

2.6.1 Partenes anførsler

I rapport fra forbrukernes takstmann, datert 27. september 2013, opplyses det bl.a. at det er:

- Riper og merker i flere vinduer. Dette skulle påklages til vindusleverandør. Ingenting har skjedd

I brev 21. november 2013 fra forbrukernes advokat beskrives «riper, merker og gråskjær når sol». Det anføres bl.a. at dette gjør at vinduene ikke virker rene. Dessuten anføres det at listene som holder glassrutene på plass (glasslistene) er i ferd med å løsne. Forholdene er dokumentert med fotografier av kjøkken- og stuevindu, tatt av forbrukernes engasjerte fotograf.

Entreprenøren tilkaller vindusglassprodusenten som foretar befaring og fremlegger sin rapport 24. februar 2014. Det fremgår at den er utarbeidet med grunnlag i klage fra entreprenøren på innvendig skitt på glass - «Internal dirtiness», striper i glassbelegg, og etter en befaring. Det opplyses at forbrukerne sa at stripene kun var synlige i sollys, og at man derfor ikke så dem under befaringen uten å benytte blitslys (flashlight), og da kun i en spesiell vinkel i forhold til overflaten. Leverandøren anfører imidlertid at overskyet vær et ideelt for glassinspeksjon. Han beskriver også hvordan en av forbrukerne demonstrerte rengjøring av glass på ett av 25 vinduer med gummi nal, og opplyser at det da kom til syne noen få grå striper i noen få sekunder. Det antydes at disse kan skyldes en avsetning (sediment) på glasset som opplyses produsert i 2011, eller at de kan være forårsaket av nalen. Etter diverse energiske rengjøringsomganger (cleaning cycles) med nalen, opplyses det at man kunne se 2 «hårtynne» striper på glasset. På ett av vinduene erkjennes det at det var noe skitt på det midtre glasset (3 lags glass?), ca 10 mm fra kanten, men at dette fremstod som usynlig på 3 meters avstand. Dermed avvises reklamasjonen.

I brev fra 7. april 2014 opplyser imidlertid forbrukerne at de ikke kjenner seg igjen i overnevnte rapport. De viser til at det under befaringen ble påvist riper, men de erkjenner at de kun ses i sollys. Det kreves at vinduer skiftes.

I tilsvaer 18. desember 2014 anfører entreprenøren at vindusleverandøren og glassleverandøren har besøkt forholdene 2 ganger, med ulike representanter, og at de har avvist reklamasjonen begge ganger. Besiktigelsene hevdes å ha skjedd i hht «normer for hvordan dette skal gjøres». Entreprenøren anfører at han må forholde seg til dette. Når det gjelder løse glasslister loves det at forholdet skal utbedres.

På forespørsel fra nemndas sekretariatsleder 11. mai 2015 opplyser entreprenøren i e-post dagen etter at han har konferert med sin byggeleder, og at de er av den oppfatning at vindu med riper er skiftet. Den reklamasjonen som ikke er inøtekommet opplyses å gjelde «enkelte

vinduer som det hevdes har skjolder i et spesielt lys». Dermed anføres det at forbrukernes reklamasjon ikke gjelder alle vinduene i boligen.

Forbrukerne opplyser 12. mai 2015 at reklamasjonen «i utgangspunktet» gjelder alle vindusglassene. De hevder at de allerede ved overtagelse i mars 2012 kommenterte forholdet. At entreprenøren ikke tok kontakt umiddelbart den gang, anføres å være hans ansvar. (Teksten i overtakelsesprotokollens pkt 8: Riper glass vindu kjøkken) I e-post 12. mai opplyser imidlertid forbrukernes advokat at forbrukerne er villige til å akseptere at det kun foretas utskiftning av vinduene i stue og kjøkken «i hoveddel og leilighet». Årsaken opplyses å være at det er der forbrukerne oppholder seg mest, og dermed der skadene på vinduene er mest skjemmende når sola står på hele dagen.

2.6.2 Nemndas synspunkter

Nemnda finner det vanskelig å ha et klart syn på graden av ulempe uten selv å ha sett forholdet i praksis, men ut i fremlagte fotografier kommer nemnda til at forholdet utgjør en mangel, jfr buofl § 25 som entreprenøren skal utbedre i hht e-posten fra forbrukernes advokat 12. mai 2015. Entreprenøren skal også sørge for innfesting av glasslister innen 1. september 2015.

2.7 Mus

2.7.1 Partenes anførsler

I rapport fra forbrukernes takstmann, datert 27. september 2013, opplyses det bl.a. at det er konstatert:

- Mus på loft. «Entreprenøren» har forsøkt å utbedre dette ved at det er skummet under panelet ved karnapp til stue. Dette hjalp kun en kort periode. Musa har nå kommet tilbake
(Kommentar) Musebånd må benyttes da musa lett gnager seg gjennom skum.

I klagen for nemnda opplyses det at forbrukerne i løpet av høsten 2014 fanget 15 mus på loftet. Det anføres at en ny bolig skal være sikret mot mus.

I tilsvaret 18. desember 2014 hevder entreprenøren at boligen er levert med musebånd, men at det ikke kan garanteres at mus ikke kan komme inn på et kaldt loft. Det vises til at mus kan gnage seg inn, og at det er nok at en kvist i et bord har falt ut slik at det gir tilstrekkelig åpning. Entreprenøren sier seg imidlertid villig, av «kulansehensyn», til å foreta en gjennomgang av boligen for om mulig å finne steder der mus kan komme inn.

2.7.2 Nemndas synspunkter

Erfaringer har dessverre vist at mus kan komme inn i konstruksjoner og hus uten at det nødvendigvis er noe galt med etablert sperring i form av musebånd. Mus kan «klatre» på rett vegg, trenge inn av åpninger helt ned til 6 – 7 mm, og smette inn gjennom en åpen dør eller et vindu. Det legges til grunn at entreprenøren utfører lovet inspeksjon, og utbedrer eventuelle svakheter i tetting som oppdages. Frist 1. september 2015.

2.8 Fagkyndig bistand – takstmann og fotograf

2.8.1 Partenes anførsler

Forbrukerne har betalt kr 10 650 til engasjert takstmann, og kr 7 445 til en profesjonell fotograf. De anfører at de valgte å engasjere takstmann fordi entreprenøren ikke sørget for utbedring av alle anmerkede forhold i overtakelsesprotokollen, og forhold påpekt senere. Overnevnte utgifter kreves dekket.

I brev til motparten 20. desember 2013 opplyser entreprenøren at det ikke var mulig å få til en avtale med forbrukerne om ett-årsbefaring, og at det var flere av de fremsatte reklamasjonene som naturlig hørte til forhold som ville vært tatt opp der. I tilsvaret 18. desember 2014 avvises forbrukernes krav med at flere av de anførte manglene ikke er omtvistet, og fordi det har vært en løpende dialog med forbrukerne rundt dette. De øvrige forholdene hevdes behandlet i tråd med «vanlig reklamasjonsbehandling», noe som anføres ikke å gi rett til erstatning.

2.8.2 Nemndas synspunkter

Det legges til grunn at forbrukerne i relativt liten grad har fått medhold i forhold tatt opp og påpekt av takstmannen. På den annen side har entreprenøren ikke bestridt at han ikke utbedret alle avtalte forhold nedtegnet i overtakelsesprotokollen innen oppgitt frist. Nemnda kommer etter dette til at entreprenøren skal dekke en del av forbrukernes utgift til takstmann, skjønnsmessig fastsatt til kr 5 000, jfr buofl § 32 siste ledd. Da forbrukerne også har fått medhold i kravet om utbedring av forhold vedørende striper i vindusglass, bl.a. basert på fremlagt fotodokumentasjon, kommer nemnda til at entreprenøren også skal dekke en del av forbrukernes utgift til fotograf, skjønnsmessig fastsatt til kr 3 000.

2.9 Juridisk bistand og saksomkostninger

2.9.1 Partenes anførsler

Forbrukerne har betalt kr 58 000 for juridisk bistand, og kr 1 075 i saksbehandlingsgebyr til Boligtvistnemnda. Det anføres at advokat først ble kontaktet etter at entreprenøren avviste ansvar for forhold tatt opp i takstrapport, samt øvrige forhold. Overnevnte utgifter kreves dekket.

I tilsvaret 18. desember 2014 avviser entreprenøren kravene med samme begrunnelse som for overstående punkt 2.8.1.

2.9.2 Nemndas synspunkter

Boligtvistnemnda er ment å være en rimelig form for tvisteløsning, utenom domstolene og nemnda har lang praksis for at partenes eventuelle utgifter til juridisk assistanse, og deres gebyr for saksbehandling til nemnda, som den store hovedregel, ikke tilkjennes.

Nemnda kommer etter en samlet vurdering til at det i denne saken ikke er grunnlag for å fravike praksis, og forbrukerne får således ikke medhold.

3. Konklusjoner

- Entreprenøren skal fjerne terrassebordene og montere gulv med hensiktsmessig innfesting. Frist 1. september 2015.
- Entreprenøren skal sørge for nødvendig utbedring av foringer, gerikter og listverk. Frist 1. september 2015.
- Entreprenøren skal skifte himlingsplater i et soverom. Frist 1. september 2015.
- Entreprenøren skal skifte bord med skade på utvendig hjørnekaske. Frist 1. september 2015.
- Entreprenøren skal utbedre forholdet med striper i vindusglass
- Entreprenøren skal sørge for innfesting av løse glasslister innen 1. september 2015.
- Entreprenøren skal kontrollere sperring mot mus, og utbedrer eventuelle svakheter i tetting. Frist 1. september 2015.

- Entreprenøren skal dekke en del av forbrukernes utgift til takstmann og fotograf, skjønnsmessig fastsatt til kr 8 000.
- For øvrige forhold gis forbrukerne ikke medhold

- til stue. Dette hjalp kun en kort periode. Musa har nå kommet tilbake
(Kommentar) Musebånd må benyttes da musa lett gnager seg gjennom skum.
- Pkt 2: Spiker kommer opp av gulvbordene i terrassen. På gulvet er det benyttet gulvbord 28x120 mm. Disse er spikret med 65 mm kammet maskinspiker. Ved bruk av spiker skal lengden som går ned i spikerfestet være min. 2/3 av spikerens lengde. For at dette skal opprettholdes må spikeren i dette tilfellet være 84 mm. (Nærmeste standard lengde er 90 mm)
- Pkt 5: Himlingsplater i stue har stuket seg i skjøtene. Det kan se ut som om disse er slått for hardt sammen ved montering
- Pkt 8: Samme type feil ved himlingsplater på soverom som i stue. (Stuking)

I rapporten vises fotografier, bl.a. knyttet til himlingsplater, skader på tapet og spiker i terrassebord. Det anbefales at forbrukerne i første omgang ber entreprenøren fremlegge løsningsforslag. Dersom enighet ikke oppnås, anbefales de å søke juridisk bistand.

Takstmannen sender 30. september 2013 faktura stor til 5 400 til forbrukerne.

Forbrukerne har søkt juridisk bistand, og advokaten skriver til entreprenøren 21. november 2013. Det vises til at forbrukerne har reklamert på en rekke feil og mangler med boligen, mens kun et fåtall har blitt rettet opp. Spesielt vises det til overtakelsesprotokollen, overnevnte takstrapport og en e-post fra entreprenøren fra 18. oktober. (Ikke fremlagt for nemnda) Det gis en nærmere redegjørelse for enkelte av forholdene. Stikkordsmessig fra de som berører de nemnda skal behandle:

Feilmonterte himlingsplater

Hevdes å foreligge i store deler av boligen. Store og skjemmende ujevnheter som gir skyggevirksomheter i taket. Soveromstaket forsøkt utbedret uten tilfredsstillende resultat. Viser til takstrapporten om at årsaken er at platene er slått for hardt sammen ved montering slik at stuking har oppstått i skjøtene. Mye skitt på platene, som ikke lar seg fjerne. Kjent med at plateleverandøren har vært på befaring og ikke funnet feil på platene, men påpeker at han ikke kontrollerte monteringsarbeidet. Hevder entreprenøren har erkjent plikt til å reparere skade på tapet i soverom, oppstått ved forsøket på utbedring himlingsplater, men at han har avvist ansvar for feilmonterte plater.

Feil på vinduer

Feil ved at vindusglasset ikke blir klart. Riper, merker og gråskjær kan ses i solskinn. Gjør at vinduene ikke virker rene. Vindusleverandøren vært på befaring, men da i gråvær, slik at det var vanskelig å registrere avvikene. Hevder forbrukerne ble anbefalt å polere glassene med ovnsrens. Er utført uten bedre resultat. Oppdaget at glasslistene spriker og er i ferd med å løsne. Forbrukerne spør om vinduene er tette, og om det kan være smuss på innsiden av glasset. Presiserer at det er samme avvik på utskiftede kjøkkenvinduene i hovedleiligheten og i bi-leiligheten.

Mus på loft

Konstatert mus på loftet. Anfører at ny bolig skal være sikret mot mus. Hevder at entreprenøren har opplyst at han vil foreta sjekk og montere musebånd der det mangler.

Spiker kommer opp av gulvbordene i terrassen

Feil type spiker benyttet. Hevdes opplyst i entreprenørens e-post 18. oktober 2013 (ikke fremlagt for nemnda) at det i hht avtale med forbrukerne er levert skruer som de kan bytte ut oppstikkende spiker med. Avtales bestrides. Krever at utbedringen skal foretas av entreprenøren. Dersom spiker ikke kan erstattes med skruer uten at bordene skiftes, kreves nye bord.

Anfører at forbrukerne kan kreve overnevnte mangler rettet, med henvisning til buofl § 32, kreve prisavslag i hht § 33 og erstatning i hht § 35, men det erkjennes at entreprenøren, på visse betingelser, har rett til selv å få rette, jfr § 32.

Dersom entreprenøren fortsatt avviser å rette, med unntak for erkjent punktet om mus, opplyses det at forbrukerne ikke ser annen utvei enn å engasjere andre til å forestå arbeidene. Det varsles at forbrukerne i så fall vil kreve erstatning/prisavslag til dekking av kostnadene. Det anmodes om entreprenørens bekreftelse på at han ikke vil foreta ytterligere utbedringsarbeider. Dersom ny befaring ønskes for å vurdere vinduene og andre poster på nytt, ønskes tilbakemelding innen 10 dager.

Forbrukernes utgift til takstmann, stor kr 5 400 kreves dekket. Også utgift til advokat kreves.

Entreprenøren svarer 20. desember 2013. Utbedring av mustetting opplyses foretatt, men det understrekes at det selv i nye boliger kan forekomme at mus trenger inn på kaldloft. Stikkordsmessig fra svar knyttet til overnevnte reklamasjonspunkter:

Himlingsplater

Må få besiktige forholdet, men påpeker at «skitt» på platene ikke ble anført ved overtakelsen. Viser til at leverandør tidligere har avvist reklamasjon på platene.

Vinduer

Ikke påvist feil ved leverandørens befaring. Vil imidlertid foreta ny befaring og vurdering.

Spiker terrassebord

Besiktiges og eventuelt utbedres

Forbrukernes utgifter til takstmann og advokat avvises dekket med at det ikke var mulig å få til en avtale med forbrukerne om ett-årsbefaring. Anfører at det er flere av de fremsatte reklamasjonene som naturlig tilhører forhold som ville vært tatt opp der.

Det foreslås befaring 14. januar 2014.

Forbrukernes advokat svarer 3. januar. Tid for overnevnte befaring bekreftes. Advokaten opplyser at også han og forbrukernes takstmann vil være med. Det bekreftes at en snekker har utført tetting mot mus, men det anføres at det i den forbindelse også ble byttes noen panelbord. Resultatet hevdes ikke å være akseptabelt, rent estetisk. Dessuten hevdes toppbordet på terrassen benyttet som «sagbord», slik at det ble fliset opp. Krever utskifting av panel og toppbord.

Vedørende anførselen om at det ikke er anmerket noe om skitt på himlingsplater i protokollen fra overtakelsen, vises det til at det er gjort forsøk på utbedring av himling senere (i soverom), uten et tilfredsstillende resultat.

Det anføres at forbrukerne valgte å engasjere takstmann fordi entreprenøren ikke sørget for utbedring av anmerkede forhold i overtakelsesprotokollen, og forhold påpekt senere. Advokat hevdes først kontaktet etter at entreprenøren avviste ansvar for forhold tatt opp i takstrapport, samt øvrige forhold. Dermed opprettholdes kravet om at entreprenøren skal dekke forbrukernes saksomkostninger.

Forbrukerne får 31. januar 2014 faktura stor kr 5 250 fra takstmannen.

Entreprenøren sender brev til forbrukernes advokat 7. februar 2014, etter at det er avholdt befaring 14. januar. Stikkordsmessig fra forhold som berører de nemnda skal behandle:

Himlinger

Anfører at man ved besiktigelse av himlinger ikke skal benytte «slepelys», dvs en lyskilde som sender lysstrålene langs overflaten. Målte overflateavvik var mindre enn 2 mm.

Reklamasjonen på steking avvises.

Flekker skal forsøkes fjernet med «sitrusklut».

Vindusglass

Vil sørge for ny befaring med leverandør når det er sol og fint vær.

Utføring vindu bad

Erkjenner at spiker delvis kommer gjennom foring. Vil utbedre og flekkmale.

Listverk

Gerikter i karnapp skal «gå over» og fuges med akryl. Gjelder også taklist over dør soverom.

Kledning på utvendige hjørnekasser

Kledningen skiftes.

Terrassegulv – spiker

Skal utbedres.

Forbrukernes advokat svarer 12. mars 2014, etter at det opplyses å være avholdt ny befaring 24. februar. Fra forhold nemnda skal behandle:

Spiker i terrassebord

Det kreves at entreprenøren opplyser og konkretiserer hvordan utbedringen er tenkt foretatt, da det anføres at arbeidet må skje på en fagmessig god måte.

Utføring baderomsvindu

Forbrukerne krever foliert foring skiftet ut etter skade etter spiker

Himlingsplater

Spør hvilke tiltak som vil bli iverksatt dersom flekkene på platene ikke lar seg fjerne med sitrusklut.

Advokaten bestrider at entreprenøren kan avvise reklamasjonen vedrørende overflateavvik ved å vise til generelle toleransekrav, uten å opplyse hvor han har hentet disse fra. Det anføres dessuten at entreprenøren ikke har påvist hvor det i avtalen mellom partene er nedfelt hva som skal være gjeldende.

Entreprenøren svarer 1. april 2014. Han forsikrer bl.a. om at utbedringen av terrassegulvet skal skje fagmessig. Når det gjelder flekkene på himlingsplatene opplyses det at forsøket med sitruskluter skal forsøkes, og at man eventuelt etter det «tar det derfra». Utføringen på vinduet i badet opplyses å ville bli skiftet ut.

Når det gjelder utsagnet om at toleransekravene til himling er overholdt, vises det til at kravet er hentet fra NS 3420. Der angis ± 5 mm. (Stemmer for en målelengde på 2 m i toleranseklasse C som i standarden oppgis å være «normalkrav» for himlinger) Det vedlegges kopi av en side fra standarden. (Egentlig fra en tidligere versjon, men kravet er det samme i någjeldende versjon)

Det vedlegges også rapport fra den engelske vindusglassleverandøren datert 24. februar 2014. Det fremgår at den er utarbeidet med grunnlag i klage fra entreprenøren på innvendig skitt på glass (Internal dirtiness), striper i glassbelegg, og etter en befaring. Det opplyses at forbrukerne sa at stripene kun var synlige i sollys, og at man derfor ikke så dem under befaringen uten å benytte blitslys (flashlight), og da kun i en spesiell vinkel i forhold til overflaten. Leverandøren beskriver også hvordan en av forbrukerne demonstrerte rengjøring av glass på ett av 25 vinduer med gummi nal, og opplyser at det da kom til syne noen få grå striper i noen få sekunder. Det antydes at disse kan skyldes en avsetning (sediment) på glasset som opplyses produsert i 2011, eller at de kan være forårsaket av nalen. Etter diverse energiske rengjøringsomganger (cleaning cycles) med nalen, opplyses det at man kunne se 2 «hårtynne» striper på glasset. På ett av vinduene opplyses det at det var noe skitt på det midtre glasset (3 lags glass?), ca 10 mm fra kanten, men at dette fremstod som usynlig på 3 meters avstand. Dermed avvises reklamasjonen.

Forbrukernes advokat skriver til motparten 7. april 2014. Det etterlyses svar på hvordan entreprenøren har tenkt å utbedre skaden på tapet og i terrassegulvet. Det anføres igjen at entreprenøren ikke kan «fri seg fra ansvaret» for påviste overflateavvik i himling, så lenge disse skyldes feilmontering. Advokaten vedlegger en dom fra en lagmannsrett, retten, i en sak om unøyaktigheter oppstått ved montering av husseksjoner, bl.a. uttaler at:

Selv om avvikene ligger innenfor Norsk Standard, er ikke det avgjørende for om det foreligger en mangel i forholdet mellom partene. Etter bl. § 7 første ledd skal arbeidet utføres på faglig godt vis. Det er ikke etter lagmannsrettens oppfatning. Lagmannsretten har etter dette kommet til at det foreligger en mangel, jf bl. § 25

Leverandørens monteringsanvisning for platene etterlyses.

Det opplyses at forbrukerne ikke kjenner seg igjen i rapporten fra vindusglassleverandøren, og at det under befaringen med han ble påvist riper, men det erkjennes igjen at de kun ses i sollys. Det kreves at vinduer skiftes, og det antas at entreprenøren fremsetter samme krav over for leverandøren.

Entreprenøren skriver til forbrukernes advokat 13. mai 2014 med henvisning til overnevnte brev, og ett fra 5. mai. (Ikke fremlagt for nemnda) Den skadede tapeten i soverom opplyses å ville bli erstattet med ny. Hvordan terrassegulvet skal utbedres opplyses å ville bli avgjort sammen med tømrerne 15. mai. Vedørende vinduene opplyses det igjen at det er tatt kontakt med vindusleverandøren for å få han til å ta en ny befaring, i sollys. Svar avventes.

Vedrørende overflaten på himlingsplatene anføres det at det tilfellet som gjaldt overnevnte dom fra lagmannsrett ikke kan «sammenlignes» med angjeldende tilfelle. Det hevdes igjen at «montering og toleranser» er innenfor NS 3420. Monteringsanvisningen opplyses vedlagt. (Ikke fremlagt for nemnda)

Forbrukernes advokat svarer 2. juni 2014. Det opplyses at det dukket opp et firma hos forbrukerne 15. mai som bl.a. skulle utbedre terrassegulvet og skifte foring på vinduet på

badet, men at de forlot «arbeidet ugjort etter kort tid». Heller ikke forventet utbedring av «gerikter og listverk» var gjort. Det anmodes om svar på når arbeidet blir gjenopptatt og slutført.

Tapeten i soverom bekreftes skiftet, men resultatet aksepteres ikke da det hevdes ikke å være foretatt «renskåring mot listverk». Utbedring kreves.

Det påpekes at vindusleverandøren enda ikke har foretatt ny befaring, til tross for at det nå har vært en lengre periode med sol.

Når det gjelder overflaten på himlingsplatene opplyses det at forholdet vil bli fremmet for Boligtvistnemnda eller rettsapparatet.

Det bekreftes at kledningen på utvendige hjørnekasser er skiftet, men det hevdes at 2 av panelbordene har en «helt glatt flate». Dermed stilles det spørsmålsteget ved om arbeidet er fagmessig utført. Entreprenøren anmodes om å kommentere forholdet.

Entreprenøren svarer 10. juni 2014. Han svarer bl.a. at terrassegulv og utforing på vindu i bad vil bli utbedret dagen etter. Dersom det ikke passer, opplyses det at håndverkeren vil avtale tid med forbrukerne.

Det opplyses videre at gerikter på vinduer vil bli rettet opp, og at man avventer svar fra leverandøren angående krakelering av maling på utforinger.

Når det gjelder kledning på hjørnekasser vises det til at en håndverker har uttalt at det er benyttet «utvendig panel», men med en «noe finere høvling».

Forbrukernes advokat sender 31. oktober 2014 faktura stor kr 58 000 til forbrukerne.

Entreprenøren sender brev til forbrukerne 31. oktober 2014 der han orienterer om «krakelerte dør- og vindusutforinger». Det erkjennes at forholdet utgjør en mangel, og det beklages at det har tatt så lang tid å få avklart ansvarsforholdet. Det opplyses imidlertid at vindusleverandøren nå har påtatt seg ansvaret med å skifte ut alle foringer med krakelering, og at han har startet planleggingen av arbeidet. Så snart det foreligger ytterligere informasjon opplyses det at forbrukerne vil bli kontaktet for avtale om konkret tid.

Forbrukerne har tatt kontakt med fotograf for å få tatt bilder av «skader på hus», slik dette opplyses i faktura stor kr 7 445 fra fotografen, datert 10. november 2014.

Forbrukerne fremmer via sin advokat sak for Boligtvistnemnda 19. november 2014. Advokatens følgebrev er datert 17. november. Det redegjøres for saken i hht overstående, og anmodes om at nemnda behandler forhold knyttet til krav om:

1. utbedring terrassegulv
2. utbedring feilmonterte gerikter og listverk, samt krakelering
3. utbedring feilmonterte himlingplater
4. skifte av panelbord hjørnekasser
5. skifte av vindusglass
6. tetting mot mus
7. dekking av utgifter takstmann, fotograf og advokat

Påstand, begrunnelser og argumentasjoner er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren gir tilsvaer 18. desember 2014. Han svarene er omtalt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukernes advokat gir tilsvaer 5. mai 2015. Intet spesielt nytt.

Nemndas sekretariatsleder sender e-post til partene 11. mai 2015 med følgende spørsmål vedrørende reklamasjonen på vindusglass:

- Gjelder det glass i alle de 25 vinduene, eller kun noen? Hvis "bare" noen – hvilke?

Entreprenøren svarer 12. mai at han har konferert med sin byggeleder, og at de er av den oppfatning at vindu med riper er skiftet. Den reklamasjonen som ikke er imøtekommet opplyses å gjelde «enkelte vinduer som det hevdes har skjolder i et spesielt lys». Dermed anføres det at forbrukernes reklamasjon ikke gjelder alle vinduene i boligen.

Forbrukerne svarer samme dag. (Før de har fått oversendt entreprenørens svar) De opplyser at reklamasjonen «i utgangspunktet» gjelder alle vindusglassene, og at det også ble sagt av en representant for produsenten i Polen da han var på befaring. Det hevdes at vedkommende også sa at garantien var gått ut. Forbrukerne anfører imidlertid at de allerede ved overtagelse i mars 2012 kommenterte forholdet. At entreprenøren ikke tok kontakt umiddelbart den gang, anføres å være hans ansvar. (I overtakelsesprotokollens pkt 8: Riper glass vindu kjøkken)

Forbrukernes advokat hevder samme dag at det er feil på alle vindusglass, men han opplyser at forbrukerne er villige til å akseptere at det kun foretas utskifting av vinduene i stue og kjøkken «i hoveddel og leilighet». Årsaken opplyses å være at det er der forbrukerne oppholder seg mest, og dermed der skadene på vinduene er mest skjemmende når sola står på hele dagen.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

2.1 Innledning

Partene inngår 21. september 2010 «*Kontrakt om planlegging og oppføring av selveierbolig, herunder fritidshus*». Forbrukerne kjøper enebolig med bi-leilighet. Vederlaget avtales i pkt 5.1 til kr 2 601 570.

I klagen for nemnda opplyser forbrukerne at arbeidene ble igangsatt 1. september 2011.

Det avholdes overtakelsesforretning 16. mars 2012.

I tiden som følger kommuniserer partene om reklamasjoner og utbedringsarbeider uten å komme til full enighet om alt. Forbrukerne har søkt juridisk bistand. De fremmer sak for Boligtvistnemnda 19. november 2014. Følgende påstander fremsettes:

1. «Entreprenøren» pålegges å utbedre terrassegulvet på en fagmessig god måte, herunder ved utskifting av terrassebordene innen en frist fastsatt av Boligtvistnemnda
2. «Entreprenøren» pålegges å foreta utskifting av foringer samt utbedre gerikter og listverk på en fagmessig god måte innen en frist fastsatt av Boligtvistnemnda

3. «Entreprenøren» pålegges å utbedre himlingene på en fagmessig god måte med nye himlingsplater innen en frist fastsatt av Boligtvistnemnda
4. «Entreprenøren» pålegges å foreta utskifting av feilmonterte og skadet panelbord på hjørnekasser innen en frist fastsatt av Boligtvistnemnda
5. «Entreprenøren» pålegges å utbedre skader på vinduene og foreta utskifting av glassruter som er skadet innen en frist fastsatt av Boligtvistnemnda
6. «Entreprenøren» pålegges å erstatte «forbrukernes» kostnader til fagkyndig bistand fra «takstfirma/takstmann» til sammen kr 10 650
7. «Entreprenøren» pålegges å erstatte «forbrukernes» kostnader til «fotograf» på kr 7 445.
8. «Entreprenøren» pålegges å erstatte «forbrukernes» kostnader til advokatbistand fra «advokatfirma» til sammen kr 58 000.
9. «Entreprenøren» plikter å betale sakens omkostninger for Boligtvistnemnda

Et forhold med anført utilfredsstillende tetting mot mus er åpenbart uteglemt, siden det er medtatt som det sjette tvistepunktet i advokatens redegjørelse under hans hovedpunkt 1.

2.2 Terrassegulv

2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukerne har reklamert på at spikerhoder etter hvert stikker opp av terrassegulvbordene. De fremlegger fotografier som viser situasjonen. I rapport datert 27. september 2013 fra deres engasjerte takstmann opplyses det at:

Pkt 2: Spiker kommer opp av gulvbordene i terrassen. På gulvet er det benyttet gulvbord 28x120 mm. Disse er spikret med 65 mm kammet maskinspiker. Ved bruk av spiker skal lengden som går ned i spikerfestet være min. 2/3 av spikerens lengde. For at dette skal opprettholdes må spikeren i dette tilfellet være 84 mm. (Nærmeste standard lengde er 90 mm)

Entreprenøren har forsøkt utbedring, men forbrukerne er ikke tilfreds med resultatet. De fremlegger fotografier som viser hvordan det ser ut. De anfører at det er benyttet feil type spiker. Dersom spiker ikke kan erstattes med skruer uten at bordene skiftes, kreves nye bord.

I tilsva 18. desember 2014 anfører entreprenøren at det ikke utgjør noen mangel at det er benyttet spiker som festemiddel, men det erkjennes at enkelte spikerhoder kan komme til å «ligge litt over gulvbordet» når gulvet påvirkes av fuktighet og uttørking. Det anføres imidlertid at det å gå over gulvet og slå ned spiker må anses som en del av vedlikeholdet. Entreprenøren hevder dessuten at han gjorde en avtale med forbrukerne om å levere 2 pakker terrasseskruer som de kunne benytte der spiker kom opp og ble ansett som sjenerende. Tross det vises det til at forbrukerne fremsatte ny reklamasjon. Entreprenøren anfører at det da ble foreslått å dore ned spiker og sette ned skruer i samme hull. Det opplyses at arbeidet med dette ble igangsatt, men at forbrukerne ikke aksepterte metoden og ba tømmeren avslutte arbeidet. Ved det arbeidet som ble gjort før det ble stoppet, hevdes det at det ble konstatert at de spikerne som var benyttet «satt godt i underlaget». Den fremlagte fotodokumentasjonen kommenteres med at «nærbilder av enkeltstående skruehull, og et gulv som tilsynelatende ikke er oljet, fremstår verre enn slik det oppfattes ved besiktigelse på normal avstand». Dermed avvises reklamasjonen.

2.2.2 Nemndas synspunkter

Det vises til buofl § 7 *Utføring og materialar*, der det i første del av setning heter at:

Entreprenøren skal utføre arbeidet på fagleg godt vis.....

Entreprenøren aksepterer forbrukernes reklamasjon 7. februar 2014, og lover å utbedre forholdet. I brev 1. april forsikrer han at arbeidet skal bli fagmessig utført. Nemnda er ikke enig i at den metoden som anvises i hans tilsva 18. desember 2014 kan anses å oppfylle dette. Der beskrives en løsning som går ut på å dore ned spiker og sette ned skruer i samme hull.

Meget tyder på at det var den metoden som ble forsøkt gjennomført da forbrukerne stoppet tømmerens utbedringsarbeid etter 15. mai 2014, og resultatet ble som vist på fremlagt fotografi. Entreprenøren har ikke bestridt utsagnet fra forbrukernes takstmann om at det er benyttet for korte spikre til feste av gulvbordene. Nemnda vil få vise til et blad nr 517.111 i Byggforskserien om "Treterrasser på terreng", der det i pkt 41 "Terrassebord" heter at:

Hvis man bruker spikre, bør lengden være henholdsvis 65 mm og 75 mm.

Det er i angjeldende tilfelle ikke grunnlag for å kreve spiker med lengde minst 84 mm, selv om det hevdes å kunne kreves av forbrukernes takstmann, som åpenbart viser til en dimensjoneringsstandard der spiker utgjør et festemiddel i en bærende konstruksjon. På den annen side må 65 mm anses som for lite når det er benyttet bord med tykkelse 28 mm. Nemnda kommer følgelig til at arbeidet ikke er utført på tilstrekkelig «fagleg godt vis», og at det således foreligger mangel, jfr buofl § 25. Entreprenøren skal utbedre forholdet ved å fjerne bordene og montere gulv med hensiktsmessig innfesting. Frist 1. september 2015.

2.3 Foringer, listverk og gerikter

2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukerne har reklamert på krakelering i maling på foringer, og på mangelfull tilpasning av gerikter og listverk. Entreprenøren har tatt krakeleringsforholdet opp med leverandøren. I tilsva 18. desember 2014 opplyser han under overskriften «Gerikter og utforinger» at leverandøren av utforingene har akseptert å utbedre disse, og at han er klar til å starte arbeidet. De listene som skal justeres rundt vinduer opplyses å ville bli tatt samtidig.

2.3.2 Nemndas synspunkter

Det forutsettes at entreprenøren, som akseptert, sørger for nødvendig utbedring av foringer, gerikter og listverk. Frist 1. september 2015.

2.4 Himlingsplater

2.4.1 Partenes anførsler

Ved overtakelsen av boligen 16. mars 2012 er det bl.a. protokollert at entreprenøren innen 30. mars skal:

- Bytte takplater soverom pga høydeforskjell

Platene blir imidlertid ikke byttet. Forbrukerne har engasjert takstmann som foretar befaring 30. august 2013, og fremlegger rapport 27. september. Han skriver bl.a.:

- Bytte takplater på soverom (Anmerkning: Delvis utført arbeid har ført til ytterligere skader på tapet og flekker i himling)

I tillegg opplyser han at det har dukket opp flere forhold etter overtakelsen som forbrukerne hevdes å ha tatt opp med entreprenøren, bl.a.:

- Himlingsplater i stue har stuket seg i skjøtene. Det kan se ut som om disse er slått for hardt sammen ved montering
- Samme type feil ved himlingsplater på soverom som i stue. (Stuking)