

Protokoll i sak 803/2015

for

Boligtvistnemnda

17.06.15

Saken gjelder: Klage på for lav temperatur på del av gulv i bad

1. Sakens faktiske sider

Kontrakten mellom partene er ikke fremlagt for nemnda, men i fremsatt klage opplyser forbrukerne at den ble inngått i februar 2013, og at det dreier seg om en eierseksjon (leilighet) som ble overtatt med overtakelsesforretning 13. februar 2014. Forbrukerne flytter inn samme dag.

I e-post til entreprenøren 26. februar 2014 lister forbrukerne opp 7 reklamasjonsforhold. I pkt 6 skriver de:

Varmekabler på bad: Det er veldig kaldt på gulvet langs veggen (særlig den veggen med døra)

Forbrukerne opplyser at entreprenøren, etter "litt masing fra dem", kontaktet sin underentreprenør som hadde utført arbeidet, og at han etter hvert sendte ut 2 personer som foretok en måling av temperaturen på gulvet. I e-post til entreprenøren 26. mai 2014 opplyser forbrukerne at den målte forskjellen mellom midten av gulvet og den ved veggen «var ganske stor», men at de som målte, på forespørsel, ikke kunne si noe om hvorvidt det forelå dokumentasjon på at utførelsen var korrekt. Selv om det skulle foreligge dokumentasjon for tilstanden i baderom i blokka før utstøping, hevdes det opplyst at den kunne være fra bad i en av de andre leilighetene fordi badene uansett er like. Forbrukerne spør når de kan forvente «skikkelig tilbakemelding».

Entreprenøren svarer omgående at han er usikker på hva som er problemet, men at han har erfaring med at den underentreprenøren som utførte arbeidet med gulvet er «ett seriøst firma». Han opplyser også at det skal foreligge en sjekklister knyttet til «hvert bad eller hver serie» av bad. Det viktigste anføres imidlertid å være at «dette blir utbedret» slik at forbrukerne blir fornøyde, og han lover å følge opp saken sammen med sin serviceavdeling.

Forbrukerne purrer på tilbakemelding 19. juni, 17. og 18. august, samt 9. og 25. september.

Entreprenøren svarer 25. september at han har «registrert dette hos oss», og lover igjen å følge opp saken sammen med serviceavdelingen. Han opplyser imidlertid at det vil gå «noen dager ekstra» før det kan gis tilbakemelding.

Entreprenøren sender e-post til forbrukerne 30. september 2014 der han opplyser at serviceavdelingen har purret på underentreprenøren for å få han til å ta direkte kontakt med dem. De anmodes om å gi tilbakemelding hvis slik kontakt ikke er etablert i løpet av uka.

Forbrukerne svarer 9. oktober at de enda ikke har hørt noe fra underentreprenøren. I e-post dagen etter viser de til at de har «purret mange ganger», og anfører at det bør være entreprenørens ansvar å følge opp at underentreprenøren faktisk tar kontakt med dem.

Entreprenøren svarer 10. oktober at også han «selvfølgelig» skal følge opp.

I e-post til forbrukerne 14. oktober spør entreprenøren om de har blitt kontaktet av underentreprenøren «som avtalt». Det har de åpenbart ikke, for 16. oktober følger ny e-post med beskjed om at det er avholdt et internt møte serviceavdelingen, og at de nå «er på saken» med underentreprenøren.

Forbrukerne purrer på tilbakemelding 24. oktober 2014, men entreprenøren svarer 27. oktober at han enda ikke har «ny informasjon». Han opplyser imidlertid at han igjen har purret på svar fra underentreprenøren og håper på snarlig tilbakemelding. Forbrukerne spør omgående hvor lenge det er antatt at de må vente, og at de ikke føler at «dette blir prioritert i så stor grad».

I e-post til forbrukerne 30. oktober spør entreprenøren igjen om de har hørt noe fra underentreprenøren. Det har de ikke.

Forbrukerne opplyser i e-post 9. november 2014 at 2 representanter fra underentreprenøren og 1 fra entreprenøren foretok befaring i badet 31. oktober. I klagen for nemnda opplyser de at det ble foretatt temperaturmålinger på flere steder på gulvet, og at disse ble notert. Entreprenørens representant hevdes å ha uttalt at han syntes «varmeforskjellen var veldig høy». Forbrukerne anfører at de ble lovet tilbakemelding i løpet av «denne uken», men opplyser at de fortsatt ikke har hørt noe.

Entreprenøren svarer 10. november at han igjen har purret på underentreprenøren. Senere samme dag opplyser han at han har fått en tilbakemelding om at reklamasjonen avvises. Forbrukerne informeres imidlertid om at serviceavdelingen vil diskutere saken videre med underentreprenøren før de får et endelig svar. Forbrukerne ber omgående om å få underentreprenørens begrunnelse for avslaget.

Forbrukerne purrer på tilbakemelding 11. november 2014. Samtidig ber de om å få oversendt riktig «samsvarserklæring, alle sjekklister og annen dokumentasjon», da den som opplyses levert i «boligpermen» (FDV-dokumentasjon) er for en annen leilighet, og ikke deres.

Forbrukerne purrer igjen på tilbakemelding 25. november 2014, med underentreprenørens begrunnelse for avslått reklamasjon. Samtidig stiller de spørsmålstegn ved om ferdigattesten for bygget er gitt på feil grunnlag siden det virker som om entreprenøren ikke har en konkret samsvarserklæring for arbeidene i deres bad. Forbrukerne opplyser at de ikke krever

«umiddelbar retting», men at de forventer en fortløpende oppdatering om hva entreprenøren vil gjøre.

En intern e-post datert 2. desember 2014, med kopi til forbrukerne, viser at en person hos entreprenøren som snakket med forbrukerne på telefon samme dag purrer på svar fra vedkommende som deltok under befaringen 31. oktober, med en begrunnelse for underentreprenørens avvisning. Samtidig formidles forbrukernes opplysning om at fremlagt samsvarserklæring ikke er utstedt for deres leilighet.

Forbrukerne purrer på tilbakemelding 12. desember 2014. De etterlyser også et fotografi som viser hvordan varmekablene er lagt i deres leilighet.

Nok en purring på tilbakemelding sendes 15. januar 2015.

I klagen for nemnda opplyser forbrukerne at de ringte entreprenøren 19. januar, men at deres kontaktperson ikke var til stede. De hevdes imidlertid at de ble lovet at han skulle kontakte dem dagen etter.

Entreprenøren sender e-post til forbrukerne 4. mars 2014 der han viser til en samtale samme dag i forbindelse med avholdt ett-årsbefaring. Riktig samsvarserklæring for deres leilighet vedlegges. (Ikke fremlagt for nemnda)

I e-post samme dag påpeker forbrukerne igjen at de ikke har fått tilsendt noen rapport knyttet til foretatte temperaturmålinger. De opplyser at de nå har forberedt seg på å sende klagen til Boligtvistnemnda. Dersom de ikke mottar positiv tilbakemelding med «all etterspurt dokumentasjon» i løpet av dagen, informerer de om at saken fremmes.

Forbrukerne sender saken til Boligtvistnemnda 4. mars 2015, men klageskjemaet ettersendes, og er datert 15. april.

Samme dagen som saken ble oversendt Boligtvistnemnda sender entreprenøren e-post til forbrukerne. Han vedlegger den målerapporten fra underentreprenøren som forbrukerne har etterlyst. Den er datert 3. november 2014. Entreprenøren beklager at fremskaffelsen har tatt så lang tid. Temperaturen i 12 inntegnede punkter varierer fra 27,1 til 36,2°C. Nærmeste punkt til høyre for klosettet, mellom klosettet og døra, er 29°C. Entreprenøren erkjenner at det er lavere temperaturer langs veggene i rommet enn inn mot midten, men han opplyser at hans «foreløpige vurdering» samsvarer med oppgitt vurdering fra underentreprenøren om at «dette ikke er unormale verdier for et baderom». I rapporten begrunnes forskjellen med at det vil være et større varmetap nær dør og langs yttervegg.

I klageskjemaet for nemnda påpeker forbrukerne at det er «veldig variabel varme» på baderomsgulvet, og at dette spesielt merkes ved klosettet. De viser til overnevnte kommunikasjon, og at entreprenøren har avvist reklamasjonen med at den ikke er berettiget. Forbrukerne anfører at «det er feil med varmekablene», og vedlegger 3 stk termografibilder, datert 21. mars 2015. Bildene er tatt i området mellom klosettet og døra, ut mot vegg. Bilde 2 hevdes å vise en varmekabelsløyfe som «stopper» ved dørkarmen, mens bilde 1 anføres å vise temperaturforskjellen mellom gulvet langs vegg og «langs» fugen mellom andre og tredje flisrad. Forbrukerne fremsettes krav om utbedring eller alternativt prisavslag stort kr 50 000.

Entreprenøren gir tilsvar 21. april 2015. Han poengterer at gulvvarmen kun er etablert som en «komfortvarme» for å unngå «kalde fliser», mens leilighetens oppvarmingsbehov dekkes av radiatorer plassert ved vinduene. Det anføres at de fremlagte målte temperaturforskjellene ikke kan anses som veldig store, og at det er helt naturlig at varmen i varmekablene vil «smitte over» til tilstøtende konstruksjoner uten at det vil være skadelig eller medføre noen forringelse, ut over at det blir varmest på gulvet midt i rommet. Dessuten påpekes det at betongens tykkelse vil variere fordi det må etableres forskriftsmessig fall til sluk, og at også det vil påvirke temperaturvariasjonene. Det anføres følgelig at det ikke er større forskjeller enn det som må forventes. Dermed hevdes det ikke å foreligge mangel. De fremlagte termografibildene som påpekes å ha «kommet til i ettertid» opplyses ikke å endre standpunktet.

Forbrukerne gir tilsvar 30. april 2015. De hevder entreprenøren ikke kan ha forstått at det er «kalde fliser» de reklamerer på, og at det er området ved klosettet som er problematisk. Det anføres at det må være «brudd på varmekablene der».

Entreprenøren svarer 6. mai at han opprettholder sitt standpunkt, og gjentar at han mener temperaturvariasjonene ikke er unormale. Han anføres dessuten at den fremlagte målerapporten ikke viser at det er «kalde fliser» slik forbrukerne hevder.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

2.1 Innledning

Kontrakten mellom partene er ikke fremlagt for nemnda, men i fremsatt klage opplyser forbrukerne at den ble inngått i februar 2013, og at det dreier seg om en eierseksjon (leilighet) som ble overtatt med overtakelsesforretning 13. februar 2014. Forbrukerne flytter inn samme dag.

I e-post til entreprenøren 26. februar 2014 reklamerer forbrukerne på:

Varmekabler på bad: Det er veldig kaldt på gulvet langs veggen (særlig den veggen med døra)

Forbrukerne krever utbedring. Partene kommuniserer om forholdet i relativt lang tid, med gjentatte purringer fra forbrukerne over for entreprenøren. Det ender imidlertid med at entreprenøren avslår reklamasjonen med grunnlag i at hans underentreprenør ikke erkjenner mangel.

Forbrukerne fremmer dermed sak for Boligtvistnemnda 4. mars 2015 med krav om utbedring eller alternativt prisavslag stort kr 50 000.

2.2 Partenes anførsler

Forbrukerne hevder at det må være en feil på varmekablene, eller måten disse er lagt på, siden det er så store variasjoner i temperaturen på baderomsgulvet. De påpeker spesielt at det er relativt kaldt på gulvet langs veggen til høyre foran klosettet, ved å vise til fremlagte termografibilder fra området.

Entreprenøren viser til en fremlagt rapport om målte temperaturforskjeller datert 3. november 2014. Den viser at temperaturen i 12 inntegnede punkter varierer fra 27,1 til 36,2°C. Nærmeste målepunkt til høyre for klosettet, mellom klosettet og døra, er 29°C. Han anfører at

det er helt naturlig at varmen i varmekablene vil «smitte over» til tilstøtende konstruksjoner slik at det blir lavest temperatur langs veggene. Dessuten påpeker han at betongens tykkelse vil variere fordi det må etableres forskriftsmessig fall til sluk, og at også det vil påvirke temperaturvariasjonene. De målte forskjellene hevdes ikke å være større enn de som må forventes. Dermed hevdes det ikke å foreligge mangel. Forbrukernes krav avvises.

2.3 Nemndas synspunkter

Nemnda vil først vise til de fremlagte termografibildene, og den innstilte «temperaturskalaen» oppgitt til 20,5 – 27,2°C. I målepunktet på bilde 1, ca i fugen mellom 2. og 3. fugerad fra veggen, er temperaturen målt til 24,7°C. Med grunnlag i fargeskalaen anslås temperaturen til ca 24°C langs første fuge, mens den videre mot veggen er ca 23°C. På bilde 2 kan temperaturen på gulvet mot det hjørnet av dørkarmen som vender mot klosettet, med grunnlag i fargeskalaen, anslås til ca 25°C. Det tredje bildet viser 25,3°C foran klosettet.

Målingene gjengitt i rapporten fra entreprenørens underentreprenør viser generelt høyere verdier i valgte målepunkter, men dette skyldes trolig innstilt nivå på varmekablene.

Overnevnte temperaturforskjeller må anses å ligge innenfor det som må påregnes og aksepteres. Nemnda kommer følgelig til at forbrukerne, med grunnlag i de fremlagte målingene, ikke har sannsynliggjort at det foreligger mangel, jfr buofl § 25. De gis således ikke medhold.

3. Konklusjon

- Forbrukerne gis ikke medhold