

Protokoll i sak 806/2015

for

Boligtvistnemnda

29.09.15

Saken gjelder: Reklamasjoner på utført arbeid

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår «Kontrakt om planlegging og oppføring av bolig eller fritidsbolig på forbrukerens tomt». Forbrukerne signerer 21. juni 2013, entreprenøren 1. juli. Vederlaget avtales i pkt 6.1 til kr 2 067 508.

I pkt 19.2 opplyses det at:

De tekniske kravene i plan- og bygningslovens anses oppfylt dersom det brukes metoder, materialer og utførelser etter Norsk standard

Bygningsmyndighetene kan likevel ikke kreve at det brukes metoder, materialer og utførelser etter Norsk standard, dersom plan- og bygningslovens krav kan oppfylles på annen måte

«Entreprenørens» standard og «entreprenørens» toleranser benyttes og disse oppfyller de tekniske kravene i plan- og bygningsloven og kravene i teknisk forskrift

I et Vedlegg B nr. 1 beskrives i detalj de arbeider/ytelser forbrukeren skal utføre før og etter overtakelsen. Det fremgår at boligen skal bygges opp med husseksjoner.

Vedlegg B nr. 2 er entreprenørens «Leveransebeskrivelse», mens Vedlegg B nr. 3 er en «Rombeskrivelse». I den er det oppgitt at det på gulv i kjøkken, soverom, stue, bod for klær og en annen bod, skal leveres «Tregolv (7 mm)». Vedlegg D nr. 1 er «Betalingsplan/Faktureringsplan», og Vedlegg E nr. 2 viser hvilke endringer forbrukeren har foretatt i forhold til standard leveranse. I et pkt 90/411 opplyses det at det skal leveres:

Panelert tregolv 7 mm eik i hht tegning

De opplistede endringene utgjør et totalt tillegg stort kr 342 808 inkl mva, men på fremlagt kopi, signert av forbrukeren samtidig med kontrakten, er det påført en tekst om at «Tilvalgsliste må revideres – Se vedlegg».

En «Endelig ordrebekreftelse» er datert 16. september 2013. Den viser nå at foretatte endringer fra standard utgjør kr 16 465.

at han ikke ønsker «mer bygging i vårt hjem enn høyst nødvendig». En eventuell annen utbedringsløsning, ved å fore ut veggen på begge sider, avvises med at det vil gjøre veggen dobbelt så tykk som nå. Forbrukeren viser til at det aktuelle soverommet kan inngå i stuearealet ved at veggen mot stua åpens helt eller delvis, og at det da vil være enda viktigere at det ikke er store vinkelavvik i hjørner. Derfor kreves prinsipalt prisavslag tilsvarende kostnaden med utbedring, samt kompensasjon for egeninnsats i form av «masse ekstra ressurser» for å få overbevist entreprenøren. Subsidiært aksepteres det at entreprenøren flytter veggen slik at den får en plassering som vist på tegning. Det påpekes imidlertid at all innlisting «må være bra», at «all gulvplank må være dekt av gulvlister», og at entreprenøren på forhånd gir en skriftlig bekreftelse på at hjørnene blir i vinkel. Dessuten kreves dekket egne utgifter til rydding inn og ut i begge tilstøtende rom.

2.4.2 Nemndas synspunkter

Partene er enige om at det ble reklamert på forholdet allerede 5. januar 2014, dvs vel 3 uker før entreprenørens anførte overlevering.

Entreprenøren har ikke bestridt at forbrukeren, som sin betingelse for å godta eventuell utbedring, ikke fikk noen beskrivelse av hvordan utbedringen var tenkt gjennomført. Nemnda legger derfor til grunn at slikt avslag fra forbrukeren ikke ble gitt, og at forbrukeren således ikke har mistet sin rett til å få mangelen utbedret. På den annen side ga han etter nemndas syn et klart nok uttrykk for at det primært var prisavslag han ville ha.

Nemnda kommer i dette tilfellet til at det er mest hensiktsmessig at forbrukeren får et prisavslag som skjønnsmessig fastsettes til kr 10 000.

2.5 Planavvik gulv kjøkken

2.5.1 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører at det er et planavvik stort 4 mm på gulv i kjøkken ved åpning mot hall, og opplyser at han merker avviket når han går barbent/i sokkelesten. Han opplyser på sitt reklamasjonsskjema at han reklamerte på forholdet 4. april 2014. I klagen for nemnda vedlegges fotografier som viser en rettholt plassert over en messinglist som markerer åpningen, der rettholten berører gulvet i begge ender. Det betyr at gulvet er «presset» ned lik tykkelsen på messinglista. En målekile for måling av avvik viser stukket inn under rettholten. I tilsva 5. mai 2015 anmoder forbrukeren om at nemnda tar stilling til om toleransekravet til planavvik gjelder for en overgang mellom 2 rom. Forbrukeren hevder at forholdet i utgangspunktet utgjør en mangel, og krever prinsipalt prisavslag som skal fastsettes av Boligtvistnemnda. Subsidiært kreves utbedring på en profesjonell måte.

Entreprenøren opplyser at han har målt avviket til å være innenfor toleransekravet. (NS 3420) Han hevder prinsipalt at forbrukeren har reklamert for sent siden han ikke gjorde det ved overtakelsen, eller så snart råd var etter det. Subsidiært hevdes forholdet ikke å utgjøre noen mangel. Det anføres dessuten at den målemetoden forbrukeren har benyttet ikke er riktig. Det opplyses å ligge et såkalt parkettunderlag med tykkelse 2 mm under den «flytende» tynnparketten, og at det er denne som har blitt presset ned da lista ble skrudd fast.

Forbrukeren bestrider at han reklamerte for sent. Han viser til at han reklamerte så snart han fant ut av forholdet, og lenge før ett-årsbefaringen.

2.5.2 Nemndas synspunkter

Det vises til at NS 3420 aksepterer planavvik på ± 3 mm. Standarden gjelder imidlertid kun på overtakelsestidspunktet, og på ubelastede konstruksjoner. Det er også slik at det i standarden opplyses at den ikke tar hensyn til krymp i materialer når de etter hvert tørker ut. I angjeldende tilfelle ble det reklamert vel 2 måneder etter overtakelsen. Nemnda velger ikke å ta standpunkt til om det var for sent eller ei, da et avvik på 1 mm i forhold til standardens krav, på dette tidspunktet, ikke kan anses som en mangel, jfr buofl § 25. Forbrukeren gis således ikke medhold.

2.6 Vann fra gradrenne som renner over takrenne

2.6.1 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører at det utgjør en mangel at vann fra gradrennene fosser over takrennene når det er mye nedbør. Årsaken hevdes å være en «designfeil». Han opplyser at forholdet ble meddelt entreprenøren 30. januar 2015. I klagen for nemnda vedlegges fotografi.

Entreprenøren hevder at det ikke foreligger noen mangel. Han anfører at takrennene oppfyller sin funksjon ved normal og mye nedbør, men erkjenner at det kan forekomme at de renner over når/hvis det kommer ekstremt mye regnvann. Entreprenøren krever at det vektlegges at han bygger ca 1000 boliger pr år med samme takvinkel, type gradrenne og type takrenne pr år, og at det ikke foreligger reklamasjoner fra andre boligkjøpere på samme forhold. Dessuten anfører han at forbrukeren uansett har reklamert for sent.

Forbrukeren bestrider at han har reklamert for sent. Han viser til at det skjedde under ett-årsbefaringen. Det hevdes at det flere ganger i løpet av sommeren 2014 hendte at vannet rant over rennene uten at nedbøren kunne betegnes som «ekstrem». Entreprenørens utsagn om at han ikke har fått reklamasjoner fra andre betviles, bl.a. med henvisning til at han også bygger boliger på Vestlandet. Dessuten anføres det at det må påregnes at det blir mer vanlig med kraftig nedbør i årene som kommer.

Forbrukeren krever prinsipalt prisavslag, subsidiært at mangelen utbedres på en profesjonell måte.

2.6.2 Nemndas synspunkter

Det vises til overstående pkt 2.3.1 om at entreprenøren har akseptert at reklamasjoner som skulle/burde vært fremmet tidligere (jfr buofl § 30 første ledd) først fremmes ved ett-årsbefaringen. Forbrukeren har således ikke reklamert for sent.

Nemnda legger til grunn at det beskrevne forholdet først og fremst er begrenset til de punktene der vann fra gradrenner renner ned i takrenner. Det er ikke fremlagt noe som gir grunnlag for å anslå vannmengden som kan/vil komme ned og vannets hastighet, men nemnda kommer i angjeldende tilfellet til at forbrukeren i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at forholdet utgjør en mangel, jfr buofl § 25. Det er ikke opplyst hvilken type takrenner som er benyttet, men nemnda er kjent med flere renneprodusenter har en løsning med en montert «oppstikkende sprutskjerm» som hindrer vannet i renne over i angitte punkt. Nemnda kommer følgelig til at entreprenøren skal sikre punktene der gradrenner møter takrennene. Alternativt kan han velge å gi prisavslag, skjønnsmessig fastsatt til kr 5 000.

2.7 Tapet i WC-rom

2.7.1 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører at tapetarbeidet i WC-rommet ikke er fagmessig utført. Han påpeker at det foreligger ujevnheter og at tapet er lagt slik at det «kutter» svingen i hjørnene. Det hevdes at utførelsen heller ikke er fin mot taklistene. Forholdet opplyses meddelt entreprenøren allerede 5. januar 2014. I klagen for nemnda vedlegges fotografier.

Entreprenøren erkjenner at det ble reklamert 5. januar 2014, og opplyser at han besiktiget forholdet både ved overtakelsen og ved ett-årsbefaringen. Begge ganger kom han til at forholdet ikke utgjør noen mangel. Det hevdes at forholdet ikke har noen praktisk betydning siden det kun er av «kosmetisk art».

Forbrukeren sier seg 5. mai 2015 enig i at forholdet er av kosmetisk art, men han anfører at det «ikke er fint å se på». Utført arbeid betegnes som uprofesjonelt. Det kreves prinsipalt prisavslag, subsidiært utbedring.

2.7.2 Nemndas synspunkter

Partene er enige om at forbrukeren reklamerte på forholdet allerede før overtakelsen. Entreprenøren har ikke bestridt forbrukerens beskrivelse av tilstanden. De fremlagte fotografiene gir ikke et spesielt godt inntrykk av forholdene, men nemnda kommer likevel til at forbrukeren i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at utførelsen ikke kan betegnes som tilstrekkelig fagmessig, jfr buofl § 7. Forbrukeren skal derfor ha et prisavslag, skjønnsmessig fastsatt til kr 5 000.

2.8 Kompensasjon egeninnsats

2.8.1 Partenes anførsler

I sitt siste tilsvaer fra 5. mai 2015 fremsetter forbrukeren krav om at entreprenøren skal gi erstatning stor kr 30 000 for nedlagt egeninnsats i form av tapt arbeidsfortjeneste for 20 dagsverk.

Entreprenøren har ikke kommentert kravet

2.8.2 Nemndas synspunkter

Boligtvistnemnda har lang praksis for at forbrukeres egeninnsats i form av tid brukt til reklamasjoner og oppfølging av slike, 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 forbrukeren får således ikke medhold.

2.9 Renter av deponert beløp

2.9.1 Partenes anførsler

I sitt siste tilsvaer krever entreprenøren å få tilkjent opparbeidede renter på deponeringskontoen som i utgangspunktet er på kr 106 751.

Forbrukeren har ikke kommentert kravet.

2.9.2 Nemndas synspunkt

Det vises til at forbrukeren er tilkjent kr 25 000. Han holder således tilbake kr 81 751 mer enn dette. Entreprenøren velger å kreve tilkjent bankrentene på kontoen fremfor ordinær forsinkelsesrente. Han gis medhold i kravet. Rentene skal regnes fra opprinnelig forfall til betaling av utestående beløp skjer.

3. Konklusjoner

- Entreprenøren skal gi prisavslag for merker etter spiker/sparkel gjennom belegg i gulv i baderom, skjønnsmessig fastsatt til kr 5 000.
- Entreprenøren skal gi prisavslag for skjevhet i vegg mellom soverom og bod, skjønnsmessig fastsatt til kr 10 000
- Entreprenøren skal sikre punktene der gradrenner møter takrennene, slik vann fra gradrenner ikke enkelt renner over takrenner. Alternativt kan han velge å gi prisavslag, skjønnsmessig fastsatt til kr 5 000
- Entreprenøren skal gi prisavslag for ikke fagmessig utført tapetarbeid i WC-rom, skjønnsmessig fastsatt til kr 5 000
- For øvrig gis forbrukeren ikke medhold
- Entreprenøren tilkjennes rentene av kr 81 751 som er deponert. Rentene skal regnes fra opprinnelig forfall til betaling av utestående beløp skjer

Entreprenøren sender allerede 19. september 2013 «Innkalling til overtakelse» 28. januar 2014 kl 12:00.

Forbrukeren har åpenbart mottatt slutfaktura fra entreprenøren. (Ikke fremlagt for nemnda)
Han har tatt kontakt med sin bank for deponering av beløpet, og mottar 24. januar 2014 e-post fra banken med bekreftelse på at det er gjort. Det anmodes om at det sørges for underskrift av entreprenøren.

Partene møtes til overtakelsesforretning 28. januar 2014. I protokollen er det notert en rekke feil og mangler som forbrukeren har påpekt. Entreprenøren har signert, men ikke forbrukeren. Det oppgis at:

Kunde nekter å skrive under på OT (*overtakelse*) protokoll. Kunde har ikke betalt de siste 10 % og jeg har tatt med meg nøklene

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 28. januar kl 13:06 der han informerer om deponeringen. (Dvs ca 1 time etter oppgitt tid for overtakelse i innkallingen)

Ny e-post sendes entreprenøren sent samme dag, der forbrukeren beklager at det ikke var mulig å få til en «normal overtakelse». Årsaken til at han nektet å overta, og nektet å signere protokollen, begrunnes med at det forelå en «vesentlig mangel» ved at entreprenøren ikke ville utlevere nøklene til huset. Videre vises det til kontraktens pkt 12.1.3 der det i pkt d) står at det i protokollen skal angis «hvorvidt boligen overtas eller nektes overtatt». Forbrukeren anfører at det ikke står noe om at han nektet å overta i protokollen, kun at han nektet å signere.

Når det gjelder utestående beløp vises det til pkt e) om «deponert beløp som betaling for omtvistet del av vederlag, jf. buofl. § 49, jr. punkt 6.5». Forbrukeren påpeker at det ikke er nedfelt noe i protokollen om at han har deponert hele sluttoppgjøret på en slik konto. Han opplyser at han foreløpig anser hele beløpet (10 % av oppgitt vederlag i kontrakt) som omtvistet, men at han ikke har fått regnet på og kvalitetssikret dette på noen måte. Dermed anføres det at protokollens tekst om at beløpet ikke er betalt ikke er dekkende.

Forbrukeren opplyser at partene ved forsøket på overlevering ble enige om han innen 31. januar skulle sende en komplett liste over alle feil og mangler som påberopes. Han varsler at han da også vil oppgi anslåtte utbedringskostnader. Det kreves at et punkt om lista tas inn i protokollen.

Forutsatt at protokollen inneholder overstående, opplyser forbrukeren at han er villig til å signere.

Overnevnte liste opplyses å ville være en ajourført utgave av en som entreprenøren fikk for ca 2 uker siden, og som det var forventet en tilbakemelding på, om hvorvidt entreprenøren var enig eller ei om anførte avvik. Slik tilbakemelding er ikke mottatt. Når det gjelder hva som skal anses som avvik, og hva som kan forventes utbedret eller kompensert, opplyser forbrukeren at han vil ta utgangspunkt i at det dreier seg om fabrikkmonterte moduler, og at entreprenøren på sine nettsider skryter av at:

....medarbeiderne er spesialister på systemet og husene våre. Arbeidet skjer under de beste forhold, med effektive og godt innarbeidede rutiner. Alle arbeidsmomenter er utført tusenvis av ganger, og alle vet alltid nøyaktig hva de skal gjøre

Overnevnte tekst opplyses å ha vært hovedbegrunnelsen for å velge entreprenøren som leverandør, men det arbeidet som er utført i fabrikk hevdet ikke å være fagmessig. Det anføres å være «masse feil» som er gjort i fabrikk, og som nå må rettes.

Forbrukeren opplyser at entreprenøren, under forsøket på overlevering, ikke ville skrive under på at han var informert om at utestående beløp var deponert. Det anmodes om at han skrivet ut bekreftelsen fra banken, signerer følgebrevet, og returnerer dette innen påfølgende dag.

Entreprenøren sender e-post til forbrukeren 30. januar 2014 der han bekrefter at forbrukeren ikke har «gjort noe feil» vedrørende deponering av utestående beløp. Han beklager også at han tok med seg «nesten» alle nøklene, men opplyser at de vil bli sendt forbrukeren dagen etter. Det vedlegges et brev datert samme dag der entreprenøren bl.a. skriver at det er gjennomført overtakelsesforretning, men at forbrukeren nektet å signere vedlagt protokoll uten at det forelå noen rimelig grunn. Dermed anføres det at virkningen av overtakelsesforretningen i hht buofl § 14 gjelder. (Det betyr at entreprenøren anser boligen anses overlevert)

Forbrukeren svarer 31. januar 2014. Han hevder igjen at manglende utlevering av nøkler var en god nok grunn til å nekte overtakelse, selv om han erkjenner at han hadde en nøkkel til dør til vaskerom. Det kreves derfor at innholdet i overnevnte brev rettes, og at det utarbeides en «offisiell overtakelsesprotokoll» med et innhold i hht kontrakt pkt 12.1.3, som vil bli signert. Forbrukeren opplyser at han som tidligere varslet vil fremlegge en oppdatert feil- og mangelliste som kreves hensyntatt i det videre arbeidet.

Alle de nedfelte punktene i protokoll fra forsøket på overlevering 28. januar 2014 er av entreprenøren signert ut som utbedret pr 4. mars 2014, men forbrukeren har ikke signert.

Entreprenøren kaller 12. januar 2015 inn til ett-årsbefaring 30. januar. Den gjennomføres som varslet. I protokollen listes det opp diverse mangler. Den signeres av begge parter, men forbrukeren har med en tilføyelse om at hans underskrift kun gjelder for «innhold av denne protokollen».

Forbrukeren har utarbeidet et «Vedlegg til protokoll ett-årsbefaring». Den inneholder en rekke punkter med bl.a. oppgitt dato for når forholdet ble meddelt entreprenøren. 6 av forholdene dreier seg om de nemnda skal behandle. Gjelder stikkordsmessig:

- Ujevnheter under belegg baderomgulv
- Kvalitet/type levert laminat på gulv
- Soverom ut av vinkel
- Planavvik gulv kjøkken
- Vann fra gradrenne som renner over takrenne
- Tapet i WC-rom

(Omtales konkret lenger nede)

I e-post 13. februar 2015 kommenterer entreprenøren kun 6 av de punktene forbrukeren har med på sin liste. Av de han kommentere er det kun ett som inngår blant overstående 6 «kulepunkter». Det gjelder laminatet levert på gulv. Entreprenøren opplyser at han i beskrivelsen benyttet betegnelsen «Panelert tregulv» på angjeldende produkt på det

tidspunktet han tok det i bruk, og at betegnelsen er en oversettelse fra produsentens svenske brosjyre.

Forbrukeren svarer 17. februar at han tolker entreprenøren dit hen at han ikke er interessert i et forlik for å få sakene avsluttet på en akseptabel måte for begge parter. Han velger derfor å liste opp sine kommentarer, samtidig som han opplyser hvilke forhold han vil fremme for Boligtvistnemnda. I nedenstående tabell er kun de 6 forholdene nemnda skal behandle inntatt:

Fra forbrukerens mangelliste og hans kommentarer 17.02.15	Fra entreprenørens svar 26.02.15	Fra forbrukerens kommentarer 17.03.15
Flere steder ujevnheter under belegget på gulv i bad. Spesielt 30 cm fra vaskedøp 40 cm fra vegg, men også andre steder. Spør om de kan være fra spikerhoder. Opplyst meddelt entreprenøren 5. januar 2014. Takstmann opplyses å ha ment at det burde reklameres. I klagen for nemnda vedlegges fotografi.	Reklamasjonen besiktiget. Utbedring foreslått men avvist.	Opplyser at forslaget gikk ut på å banke ned «soppene». Anføres kun å være en kortsiktig kurering av symptomer. Ingen reparasjon av egentlig årsak som er dårlig teknisk løsning eller dårlig håndverk. Kan skade belegget. Vil sannsynligvis komme tilbake samme steder. Vil sannsynligvis oppstå også i nye punkter. Vil uansett ikke være løsning for store trappinger (sprang) i plateskjøter. Krever prisavslag tilsvarende kostnaden med fullstendig og permanent oppretting, og at Boligtvistnemnda skal avgjøre.
Leverte laminat på gulv i kjøkken, stue, soverom etc kan ikke betegnes som et tregulv i hht beskrivelse om «...tregulv 7 mm eik.....». Meddelt entreprenør 30. januar 2015. Vedlegger 1 side fra leverandørens brosjyre der det opplyses at: « <i>Lightwood er et smartere gulv som er laget av ekte tre, med alle de gode egenskapene som ekte tre gir</i> ». Hevdes ikke å stemme. Kun løvtynt lag tre (0,5 mm) på HDF. Tåler ikke vann, i motsetning til tre. Stor risiko for skade om evt vann blir liggende.	Leverer ikke massivt tregulv, parkett eller laminat. Selger informerer alltid om det. Kontrakten beskriver «panelert tregulv». Hevder forbruker ved flere anledninger, i visningshus, så produktet før kontraktinngåelse. Anfører at levert produkt er i samsvar med kontrakt. Ikke reklamert ved overtakelsen eller så snart råd er etter dette. Dermed uansett reklamert for sent.	Ikke informert om løvtynt 0,5 mm trelag. Kan ikke ses på et allerede lagt gulv. Oppdaget forholdet etter lagt gulv, ved å se på avkapp. Valgte å tro på reklame om like gode egenskaper som ekte tre gir. Hevder entreprenørens beskrivelse (i romskjema) er misvisende siden dette ikke er et tregulv. Reklamerte etter oppdaget «blåse» etter ikke oppdaget vannsøl foran kjøkkenbenk. Anfører at produktet er et laminat. Tregulv ville tålt mer. En «blåse» kunne vært slipt ned og lakket. Fått opplyst av entr at garanti mistes om gulvet lakkes, og at opp til 0,4 mm åpning mellom plankene må aksepteres. (Snitt 0,2 mm på hver skjøtt) Vann kan da komme ned og inn. Ikke informert om i forkant, dermed forsøkt lurt. Produktet skulle aldri vært anbefalt i kjøkken. Bestrider for sen reklamasjon. Viser til tekst i innkalling ett-årsbefaring. Krever prisavslag tilsvarende kostnad med tregulv i hele huset, og at Boligtvistnemnda skal avgjøre.
Vegger ute av vinkel i soverom mot øst. Meddelt entreprenør 5. januar 2014. Tegning viser oppmåling. 40 mm forskjell motstående vegger mot sør og nord. (Oppgir 39 mm på sitt skjema) Mener utbedring vil kreve at veggen rives og bygges på nytt, eller påføres. Ønsker ikke (orke) mer «bygging»/oppretting. Krever avkorting av kjøpesum.	Krever å få bruke sin utbedringsrett. Ikke snakk om at veggen skal fores på.	Krever eksakt å få vite hva som skal gjøres og en beskrivelse av hvordan. Eneste akseptable løsning er å rive og bygge opp igjen. Dårlig utført håndverk. Krever prisavslag tilsvarende kostnaden med utbedring, samt kompensasjon for egeninnsats i form av «masse ekstra ressurser» for å overbevise entreprenøren. Boligtvistnemnda får avgjøre.
Hevdes å være planavvik stort 4 mm i gulv i kjøkken ved åpning mot hall.	Planavviket opplyses målt til å være Innenfor toleransekravet.	Boligtvistnemnda får avgjøre.

Oppgis i skjema meddelt entreprenøren 4. april 2014. I klagen for nemnda vedlegges fotografi.		
Vann fra gradrennene fosser over takrenne ved mye nedbør. Meddelt entreprenør 30. januar 2015. Hevdes å foreligge designfeil. I klagen for nemnda vedlegges fotografi.	Erkjenner forholdet ved mye nedbør, men hevder det ikke utgjør noen mangel	Boligtvistnemnda får avgjøre.
Dårlig utført tapetarbeid i WC-rom. Ujevnheter og «dårlig legging». Kuttet svingen i hjørnene. Heller ikke fint mot taklist. Stor bøy i hjørnene, dels pga skjev vegg. Meddelt entreprenør 5. januar 2014. I klagen for nemnda vedlegges fotografier.	Opplyses besiktiget, men ingen konklusjon.	Boligtvistnemnda får avgjøre.

Entreprenøren svarer 26. februar. Innholdet er stikkordsmessig gjengitt i overstående tabell.

Forbrukeren opplyser i e-post 2. mars 2015 at han vil svare «skikkelig» i løpet av neste uke, men at det fortsatt er aktuelt å fremme sak for Boligtvistnemnda.

Forbrukeren signerer 11. mars 2015 på at forholdene anmerket i protokollen fra ett-årsbefaringen er utbedret.

Forbrukerens kommentarer til entreprenørens svar 26. februar sendes 17. mars 2015. Innholdet er stikkordsmessig gjengitt i overstående tabell.

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda 19. mars 2015. Han redegjør for saken i hht overstående. Han opplyser at han har opplevd en mengde avvik (mer enn 180), og at det har vært en «kamp» hele tiden. Det fremsettes krav om prisavslag stipulert til kr 206 751 som tilsvarer 10 % av vederlaget. Erstatning for brukt egen tid opplyses medtatt i summen. Tilbakeholdt beløp opplyses å være kr 106 751 etter at kr 100 000 av opprinnelig deponert beløp nylig opplyses innbetalt.

Entreprenøren gir tilsva 21. april 2015. Han redegjør for saken, samt utdyper og gjentar sine standpunkt. Innholdet fremkommer nedenfor for under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren gir tilsva 5. mai 2015. Også han utdyper sine standpunkt, som omtalt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

2.1 Innledning

Partene inngår «Kontrakt om planlegging og oppføring av bolig eller fritidsbolig på forbrukerens tomt». Forbrukerne signerer 21. juni 2013, entreprenøren 1. juli. Vederlaget avtales i pkt 6.1 til kr 2 067 508.

Forbrukeren kjøper en enebolig som skal bygges med husseksjoner levert fra entreprenørens fabrikk.

Vedlegg B nr. 3 til kontrakten er en «Rombeskrivelse». I den er det oppgitt at det på gulv (sponplater) i kjøkken, soverom, stue, bod for klær og en annen bod, skal leveres «Tregolv (7 mm)».

Vedlegg E nr. 2 viser hvilke endringer forbrukeren har foretatt i forhold til standard leveranse. I et pkt 90/411 opplyses det at det skal leveres:

Panelert tregulv 7 mm eik i hht tegning

Før overtakelsen mottar forbrukeren faktura (ikke fremlagt for nemnda) på sluttoppgjør stort kr 206 751, dvs 10 % av avtalt vederlag. Han velger å deponere beløpet og mottar 24. januar 2014 e-post fra banken med bekreftelse på at det er gjort.

Partene møtes til overtakelsesforretning 28. januar 2014. I protokollen er det notert en rekke feil og mangler som forbrukeren har påpekt. Entreprenøren har signert, men ikke forbrukeren. Det oppgis at:

Kunde nekter å skrive under på OT (*overtakelse*) protokoll. Kunde har ikke betalt de siste 10 % og jeg har tatt med meg nøklene

Alle de nedfelte punktene i overnevnte protokoll er av entreprenøren signert ut som utbedret pr 4. mars 2014, men forbrukeren har ikke signert.

Det gjennomføres ett-årsbefaring 30. januar 2015. I protokollen listes det opp diverse mangler. Den signeres av begge parter, men forbrukeren har med en tilføyelse om at hans underskrift kun gjelder for «innhold av denne protokollen». Han har selv utarbeidet et «Vedlegg til protokoll ett-årsbefaring». Det inneholder en rekke tilleggspunkter.

Forbrukeren holder fortsatt tilbake kr 206 751. Dette begrunnes med reklamasjoner fremsatt vedrørende:

- Ujevnheter under belegg baderomgulv.
- Kvalitet/type levert overflate på sponplategulv.
- Vegg soverom ut av vinkel
- Planavvik gulv kjøkken
- Vann fra gradrenne som renner over takrenne
- Tapet i WC-rom

Partene kommer ikke til enighet, og forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda 19. mars 2015. Han krever prisavslag stipulert til kr 206 751. Erstatning for brukt egen tid opplyses medtatt i summen. Tilbakeholdt beløp opplyses å være kr 106 751 etter at kr 100 000 av opprinnelig deponert beløp nylig opplyses innbetalt.

2.2 Ujevnheter under belegg baderomgulv

2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører at ujevnheter i undergulvet viser flere steder gjennom/i belegget på baderomsgulvet, spesielt 40 cm fra vegg og 30 cm fra nedløp for vask, men også andre steder. Ujevnhetene opplyses bl.a. å bestå av 10 – 12 punkter der spiker/sparkelmasse har presset belegget opp. Foto er fremlagt. Det hevdes også å være 2 synlige plateskjøter som forbrukeren betegner som «store trappinger» (sprang). Han oppgir at han reklamerte over for entreprenøren 5. januar 2014.

Entreprenøren opplyser at han har besiktiget forholdet og at han ved flere anledninger har tilbudt retting vedrørende de synlige merkene fra spiker/sparkelmasse. Tilbudt

utbedringsmetode oppgis å bestå i å «slå på aktuelle spikre og dermed i praksis knuse sparkelen». Punktområdet under belegget som med dette ikke vil være limt anføres kun å utgjøre noen få kvadratmillimeter, noe som anføres å ikke ha noen betydning for beleggets levetid. Entreprenøren opplyser at han tidligere har erfart at denne rettemetoden fungerer. Det opplyses imidlertid at forbrukeren har avvist slik retting. Dermed hevdes det prinsipalt at han har mistet sin utbedringsrett. Subsidiært er entreprenøren villig til å akseptere prisavslag, men da kun for den tiden det tar å slå ned spikerhodene, anslått til 15 minutter. Det kreves at nemnda skal ta hensyn til at forbrukeren har nektet utbedring.

Forbrukeren erkjenner at han har avslått entreprenørens utbedringsforslag, men han bestrider at han har fått tilbud om dette flere ganger. Den eneste han husker er fra ett-årsbefaringen. Når det gjelder synlige plateskjøter opplyser han at han ser tilløp til samme avvik både i vaskerom og WC-rom. Entreprenørens utbedringsforslag anføres kun å være en kortsiktig løsning som ikke sikrer mot at forholdet oppstår igjen på de samme stedene, samt i nye punkter. Dessuten anføres det at utbedringen kan skade belegget, og at metoden uansett ikke kan benyttes for utbedring av sprangene i plateskjøtene.

Forbrukeren hevder at forholdet i/på badegulvet gjør at det har nedsatt kvalitet, og at det representerer en verdiforringelse for boligen. Dermed kreves primært prisavslag tilsvarende kostnaden med fullstendig og permanent oppretting. Subsidiært anmodes det om at nemnda tar standpunkt til om entreprenørens utbedringsforslag er godt nok, også med hensyn til plateskjøter, og i så fall «hvilke garantier som må følge med». Dersom nemnda kommer til at entreprenørens forslag til utbedring er ok, opplyser forbrukeren at han like godt kan utføre utbedringen selv.

2.2.2 Nemndas synspunkter

Det vises til 2. og 3. ledd i buofl § 32 *Retting av mangel og skade*:

Vil forbrukeren gjøre gjeldende en 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.

Retting skal skje innan rimeleg tid etter at forbrukeren har gjort mangelen gjeldende og har gjort det mogleg for entreprenøren å rette. Skal det vere synfaring etter § 16, kan retting utstå til etter synfaringa dersom det ikkje er til ulempe for forbrukeren.

Det legges til grunn at entreprenøren i utgangspunktet har akseptert at de oppstikkende punktene etter spiker/sparkelmasse utgjør en mangel, jfr buofl § 25, og at forbrukeren reklamerte allerede 5. januar 2014, dvs vel 3 uker før entreprenørens anførte overlevering 28. januar. Entreprenøren har imidlertid ikke kommentert plateskjøtene og anførselen om «store trappinger».

Nemnda kommer til at det er tvilsomt om den foreslåtte utbedringsmåten vil gi en fullverdig fagmessig løsning, jfr buofl § 7, og at forbrukeren hadde tilstrekkelig grunn til å nekte entreprenøren å få utbedre i hht hans oppgitte metode. Problemets omfang er noe uklart for nemnda, og det kan ikke uten videre forutsettes at kostnadene med en full utbedring vil stå i et rimelig forhold til det man oppnår, jfr buofl § 33 annet ledd. Nemnda kommer derfor i dette tilfellet til at entreprenøren skal gi prisavslag skjønnsmessig fastsatt til kr 5 000.

Når det gjelder gulvplateskjøter må det aksepteres at disse i en viss grad kan synes igjennom relativt tynne gulvbelegg. Det er ikke fremlagt noe som tilsier at omfanget og «størrelsen» i

dette tilfellet er større enn normalt. Nemnda kommer derfor til at forbrukeren ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at forholdet utgjør en mangel, jfr buofl § 25.

2.3 Kvalitet/type levert overflate på sponplategulv.

2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører at det produktet som er levert på gulv i kjøkken, stue, soverom etc ikke kan betegnes som et tregulv i hht beskrivelsens tekst som oppgir «tregulv 7 mm eik». Han hevder at det egentlig dreier seg om et «laminat», og at han aldri ble informert om at det kun er et løvtynt 0,5 mm tykt lag med tre som overflate på HDF (High Density Fiberboard). Forholdet opplyses reklamert på under ett-årsbefaringen 30. januar 2015. Forbrukeren har fremlagt 1 side fra leverandørens brosjyre der det opplyses at:

Lightwood er et smartere gulv som er laget av ekte tre, med alle de gode egenskapene som ekte tre gir

Han hevder at det leverte produktet ikke har slike egenskaper, og at det ikke tåler vann i samme grad som ekte tre. Dermed anføres det å foreligge stor risiko for skade om eventuelt vann skulle bli liggende på gulvet. Reklamasjonen opplyses fremmet etter at det skjedde foran kjøkkenbenk, etter at vannet ikke ble oppdaget i tide. Det oppstod da en «blåse» på det aktuelle stedet. Forbrukeren hevder at et tregulv ville tålt mer, og at en eventuell «blåse» kunne vært slipt ned og lakket. Han hevder videre at han har fått opplyst av entreprenøren at garantien på produktet mistes om gulvet lakkes, og at opp til 0,4 mm åpning mellom plankene må aksepteres. Han anfører at det vil bety at vann kan komme ned og inn gjennom åpningene.

Entreprenøren opplyser at han ikke leverer massive tregulv, parkett eller laminat, og at hans selger alltid informerer kundene om det. Han viser til at kontrakten beskriver at det skal leveres «panelert tregulv», og hevder at forbrukeren ved flere anledninger, i visningshus, så produktet før kontraktinngåelsen. Videre påpekes det at forbrukeren foretok et «aktivt valg» av produktet, åpenbart med henvisning til at det er oppgitt på lista over foretatte endringer i forhold til standard. Det anføres dermed at levert produkt er i samsvar med kontrakt. Dessuten vises det til at forbrukeren ikke reklamerte ved overtakelsen eller så snart råd var etter dette. Dermed anføres det at han uansett har reklamert for sent. Subsidiært hevdes det ikke å foreligge mangel.

Forbrukeren viser på sin side til at man ikke kan se laminatets oppbygging på et allerede lagt gulv. Han opplyser at han oppdaget forholdet etter at hans gulv var etablert, ved å se på avkapp. Han bestrider at han reklamerte for sent ved å vise til teksten i entreprenørens innkalling til ett-årsbefaring der det bl.a. informeres om at:

Eventuelle mangler som har vist seg etter overtakelsen og som det ikke er reklamert på, eller som ikke er blitt tilfredsstillende utbedret av oss, må fremmes på ett-årsbefaringen

Forbrukeren anfører i tilsvaret 5. mai 2015 at han uansett ikke har fått et produkt som bestilt med betegnelsen «panelert tregulv, 7 mm eik», og krever prisavslag tilsvarende kostnaden med å få etablert tregulv i hele huset.

2.3.2 Nemndas synspunkter

Entreprenørens tekst i innkallingen til ett-årsbefaring må forstås dithen at han aksepterer at det der fremmes reklamasjoner som egentlig skulle vært fremmet tidligere, jfr buofl § 30 første ledd om å reklamere «innan rimeleg tid». Nemnda kommer følgelig til at forbrukeren ikke har reklamert for sent.

Nemnda viser til byggdetaljblad 573.205 fra Sintef Byggforsk der det i pkt 23 opplyses at:

Det fins parkettliknende produkter, oftest kalt tynnparkett, som har et toppsjikt av finer med mindre enn 1,0 mm tykkelse. De er dermed ikke parkett i henhold til NS-EN 13489 (minst 2,5 mm tykkelse er nødvendig). Tynnparkett fins i mange ulike tresorter og med overflater som golvbord eller med parkettmønster. De fleste fabrikater har kjernemateriale av HDF-trefiberplate (High Density Fiberboard). Fineren limes vanligvis direkte til kjernematerialet.

Tynnparkett har lav byggehøyde, vanligvis mindre enn 10 mm, og kan ikke slipes.

Det produktet som er kjøpt og levert kan således betegnes som en «tynnparkett», og ikke som et laminat, siden overflatesjiktet på et laminat, i hht pkt 221 i byggdetaljblad 573 207, består av:

...papirlag som under høyt trykk og varme sørger for at harpiksene i papirlagene smelter og gjør overflatesjiktet til et homogent sjikt. Slitestyrke og levetid avhenger av oppbygningen av sjiktene og andelen av harde partikler.

Nemnda er enig i at det blir noe misvisende å betegne produktet som et «tregulv», og som et «panelert tregulv» uten å forklare mer, selv om det faktisk dreier seg om et produkt bestående av trematerialer. Det kunne enkelt vært gitt utfyllende informasjon, f.eks. om at materialet under toppsjiktet består av HDF, og at overflaten er så tynn at den ikke kan slipes. Det er imidlertid ikke grunnlag for å hevde at materialet har dårligere fuktegenskaper enn om det hadde bestått av 7 mm kompakt trevirke. Dessuten ville et slikt gulv hatt en vesentlig mykere overflate enn den som er levert, og dermed vært mer utsatt for støtmerker. Det foreligger en viss uenige omkring den informasjonen forbrukeren fikk før kontrakten ble signert, men han har uansett aktivt og konkret bestilt «Panelert tregulv 7 mm eik» som signert på lista over «Endringer fra standard leveranse» 21. juni 2013 og igjen oppgitt i «Endelig ordrebekreftelse» fra 16. september samme år. Entreprenøren har således levert det som var bestilt. Nemnda kommer dermed til at det ikke foreligger mangel, jfr buofl § 25, og forbrukeren gis ikke medhold.

2.4 Vegg soverom ut av vinkel

2.4.1 Partenes anførsler

Forbrukeren har dokumentert på skisse med påførte mål at 2 motstående vegger i et soverom, har lengder som avviker med 40 mm. (Forbrukeren oppgir 39 mm i sitt skjema) Forholdet opplyses meddelt entreprenøren 5. januar 2014.

Entreprenøren har vedlagt en tegning der det er markert hvilken vegg som eventuelt skal rettes. Det dreier seg om en ikke bærende vegg (lettvegg) som utgjør skillet mellom et soverom og en klesbod. Entreprenøren erkjenner at det foreligger mangel, men anfører at han har tilbudt retting som forbrukeren har avslått. Han anfører derfor prinsipielt at forbrukeren har mistet sin rett til å få mangelen utbedret. Det hevdes dessuten at avviket har minimal betydning for bruken av soverommet og boden, og at en eventuell retting enkelt kunne vært utført av 2 mann i løpet av en arbeidsdag, inkl reisetid. Subsidiært aksepteres prisavslag, men i så fall kreves det at størrelsen skal fastsettes ut i fra bruken av egne servicefolk, og ikke innleidde.

Forbrukeren bestrider at han har nektet utbedring ved å vise til sin e-post fra 17. mars 2015 der han fremsetter krav om først å få vite eksakt hva som skal gjøres og en beskrivelse av hvordan. Han hevder at eneste akseptable løsning er å rive og bygge opp igjen, men påpeker