

Protokoll i sak 816/2015

for

Boligtvistnemnda

16.12.15

Saken gjelder:

Reklamasjon overflater trapperepos. Krav om betaling for advokat og sakkyndige. Krav om betaling av utestående beløp etter anført fortatte utbedringer

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår 12. april 2012 «Kontrakt om rett til tomt med selveierbolig som ikke er fullført, herunder fritidshus». Forbrukerne kjøper en 2- etasjes enebolig med underetasje. Vederlaget avtales i pkt 6.1 til kr 4 460 000.

I et vedlegg benevnt «Faktureringsplan» fremgår det at 10 % av kontraktsummen skal betales innen 14 dager etter signering kontrakt, mens resten, dvs 90 %, skal betales ved overtakelsen når protokollen er signert av begge parter.

«Forandringskontrakt nr 1» med tillegg stort kr 62 570 inngås 21. august 2012. Den inneholder i alt 10 endringer, bl.a. for kjøkken- og baderomsinnredning, innvendige dører og parkett. I punkt 8 opplyses det at:

Trapper leveres som «Horisont» (m. stålpiler). Eiketrinn fargetilpasses til parketten. Fargeprøve av parketten sendes til trappeleverandør. Det tas imidlertid forbehold om fargeavvik, med bakgrunn i forskjell i material og produksjonsprosess

Tillegget for overstående punkt er kr 12 000 inkl mva.

«Forandringskontrakt nr 2» med tillegg stort kr 47 013 inngås 25. september 2012. Den gjelder hvitevarer til kjøkkenet.

«Forandringskontrakt nr 3» med tillegg stort kr 4 528 inngås 9. januar 2013. Den omhandler endringer knyttet til ytterdører og et fratrekk for garderobeskap.

«Forandringskontrakt nr 4» med tillegg stort kr 3 000 inngås 17. januar 2013. Endringen gjelder en glassdør.

«Forandringskontrakt nr 5» med fratrekk stort kr 5 000 inngås 12. februar 2013. Oppgis å gjelder «busker, tre og planter».

til lik overflate ved en eventuell utskifting av repos. Forbrukerne poengterer imidlertid at de bestilte en trapp med lik utseende på overflatene i trapp som på gulv, og at «dette traff veldig bra da en prøve av gulvet (parketten) ble brukt som utgangspunkt». De hevder det samme kan gjøres igjen vedrørende reposene, og at resultatet da kan bli meget bedre enn nå. Forbrukerne opplyser at de har innhentet pris fra andre på en alternativ demontering av trapp, rensing av alle trinn og repos, samt for behandling på nytt før montering. Prisen oppgis til kr 30 000 pr trapp, kr 60 000 totalt for begge.

I tillegg viser de til sine utgifter forbundet med reklamasjonene på malerarbeidet ellers i huset. De anfører at de måtte engasjere områdets Maler- og byggtapetsererlaug for gjennomgang av boligen, samt benytte advokat, og viser til at sistnevnte varslet 3. mai 2013 at utgiften ville bli trukket fra før betaling av utestående. I hht fremlagte fakturakopier ble utgiften til lauet kr 8 418,10, mens utgiften til advokat har vært kr 8 820, dvs totalt kr 17 238,10. Forbrukerne krever imidlertid kr 17 234. Dermed er deres totale krav kr 77 234, mens de holder tilbake kr 50 000. De anmoder derfor om at entreprenøren innbetaler kr 27 234 innen 15. april.

I e-post 17. april 2015 purrer forbrukerne på overnevnte innbetaling ved å vedlegge faktura.

Entreprenørens advokat svarer 20. april. Kravet om at entreprenøren skal dekke forbrukernes utgift til faglig og juridisk bistand avvises med at det vises til entreprenørens begrunnelse i hans brev 6. mai 2013.

Advokaten står fast ved at det ikke foreligger grunnlag for ytterligere utbedringsarbeider. Det påpekes at det er forbrukerne som har bevisbyrden for at det foreligger mangel, og at det dermed ikke er entreprenøren som skal føre bevis for det motsatte. Advokaten viser til at forbrukerne ikke har fremlagt dokumentasjon fra takstmann eller lignende, og gjentar utsagnet om at kostnadene med et eventuelt ytterligere utbedringsforsøk ikke vil stå i rimelig forhold til det som muligens kan oppnås. Forbrukerne oppfordres derfor igjen om å betale utestående kr 50 000 uten videre opphold. Dersom det ikke skjer varsles rettslige skritt for inndrivning uten ytterligere varsel.

Forbrukerne svarer 29. april 2015. De opprettholder sine krav, og fastholder at det er behov for ytterligere utbedringsarbeider vedrørende reposene i trappene. Det anføres at det er unødvendig å trekke inn takstmann siden trappeleverandøren har vært på besiktigelse, og fordi han konkluderte med at det er forskjell mellom overflate repos og trapp ellers. Forbrukerne viser til at trappene ble «produsert for å ligne på gulvet», og at leverandøren klarte det «veldig bra». Derfor hevdes det igjen at en ny utbedring vil gi et resultatet som «garantert blir bedre enn det som er i dag». Forbrukerne anfører at den høye utbedringskostnaden ikke skal gå ut over dem. Det vises ellers til at en representant fra entreprenøren eller trappeleverandøren allerede har vært inne og foretatt sliping i trappen, noe som anføres å vise at de før det godtok kravet om utbedring. Når resultatet ikke ble som forventet, anføres det at de ikke uten videre kan «droppe» ytterligere oppfølging.

Entreprenørens advokat svarer 6. mai 2015. Intet nytt. Tidligere standpunkt og begrunnelse opprettholdes.

Entreprenøren fremmer via sin advokat sak for Boligtvistnemnda 11. juni 2015. Det gis en detaljert redegjørelse for forholdene i hht overstående. Det anføres at det ikke foreligger mangel fordi det ut i fra fremlagte fotografier ikke lenger er mulig å se noen fargeforskjell

mellom trapp og repos, eller i alle fall ingen forskjell av betydning. Videre anføres det igjen at det er forbrukerne har bevisbyrden for at det foreligger mangel, og at de ikke har fremlagt dokumentasjon om det fra uavhengig sakkyndig, takstmann eller lignende.

Subsidiært anføres det at det uansett ikke er grunnlag for å kreve ytterligere utbedringer av repos fordi kostnadene ikke vil stå i rimelig forhold til det forbrukerne eventuelt vil oppnå, med henvisning til buofl § 32. Den eventuelle lille nyanseforskjellen hevdes å være så liten at det ikke er hensiktsmessig å forsøke utbedring, og fordi det ikke kan garanteres at forskjellen «forsvinner» selv om repos eventuelt byttes. Årsaken oppgis igjen å være at parketten på repos og trinn i så fall vil ha ulike produksjonsnummer, og dermed ulik overflatenyanse. Selv om begge trappene hadde blitt fullstendig byttet ut, hevdes det å måtte påregnes en nyanseforskjell i forhold til boligens parkettgulv. Det påpekes at forbrukerne ikke krever at også parkettgulvet skal skiftes i et slikt tilfelle. Dermed betegnes det som urimelig å kreve full utskifting.

Det anføres at det ikke foreligger verdiforringelse, og dermed heller ikke grunnlag for prisavslag.

Forbrukernes krav avvises, og det kreves at de innbetaler utestående kr 50 000.

Forbrukerne gir tilsva 3. juli 2015. De gir en detaljert redegjørelse for saken i hht overstående, og vedlegger diverse tekstede fargefotografier for å vise situasjonen. Deres svar er dekket av redegjørelsen nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Trappeleverandørens engasjerte maler sender e-post til leverandøren og entreprenøren 21. august 2015 der han opplyser at han i utgangspunktet ble bedt om å utbedre oppstått skade. Han oppgir at han da «slipte hakk/skade/striper og oljet 3 strøk», der 2 ble påført rett etter sliping, mens det siste ble tatt i etterkant. Den benyttede oljen opplyses levert fra trappeleverandørens fabrikk, noe som anføres å bety at den var av samme type som trappen opprinnelig var behandlet med fra fabrikk. Slipingen hevdes utført med en maskin som utsatte treverket for mest mulig skånsom behandling, men det erkjennes at «noe strukturforskjell kan oppstå ved en etterbehandling som her». Maleren opplyser at han har erfaring fra lignende tilfeller med at sluttresultatet har blitt akseptert med god margin, og at han fortsatt utbedrer tilsvarende skader på samme måte.

Entreprenørens advokat gir tilsva 24. august 2015. Tidligere bemerkninger og standpunkt gjentas og utdypes. Innholdet er dekket av nedenstående redegjørelse under «Sakens rettslige sider».

Forbrukerne gir tilsva 29. august 2015. Tidligere utsagn og standpunkt gjentas og utdypes. Innholdet er i hovedsak dekket av nedenstående redegjørelse under «Sakens rettslige sider».

Entreprenørens advokat gir tilsva 18. september 2015. Tidligere utsagn og standpunkt gjentas og utdypes. Innholdet er i hovedsak dekket av nedenstående redegjørelse under «Sakens rettslige sider».

Forbrukerne gir tilsva 1. oktober 2015. Intet spesielt nytt.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen mellom partene.

2.1 Innledning

Partene inngår 12. april 2012 «Kontrakt om rett til tomt med selveierbolig som ikke er fullført, herunder fritidshus». Forbrukerne kjøper en 2- etasjes enebolig med underetasje. Vederlaget avtales i pkt 6.1 til kr 4 460 000.

«Forandringskontrakt nr 1» inngås 21. august 2012. Den inneholder i alt 10 endringer, I punkt 8 opplyses det at:

Trapper leveres som «Horisont» (m. stålpiler). Eiketrinn fargetilpasses til parketten. Fargeprøve av parketten sendes til trappeleverandør. Det tas imidlertid forbehold om fargeavvik, med bakgrunn i forskjell i material og produksjonsprosess

Tillegget for overstående punkt er kr 12 000 inkl mva.

Det avholdes forhåndsbefaring ca 2 uker før planlagt overlevering. Forbrukerne reagerer på diverse forhold omkring innvendige malerarbeider. Det avtales derfor at det skal avholdes befaring 25. februar 2013, der også entreprenørens maler skal delta.

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 22. februar 2013 der de opplyser at de har vært i møte med sin advokat, og at de ønsker å ha med seg en «sakkyndig» under kommende ferdigbefaring og overtakelsesforretning. De spør om det er det som skal skje 25. februar eller om det da kun vil være et møte med maleren. Entreprenøren svarer at det da kun vil bli avholdt møte (befaring) med maleren.

Det avholdes overtakelsesforretning 28. februar 2013. I tillegg til partene deltar en takstmann, men det opplyses ikke hvem han representerer. Protokollen som er signert av begge parter har med 7 anmerkninger. I pkt 6 og 7 oppgis henholdsvis:

- 6. Mangel leveranse plen og busker
- 7. Reklamasjon maler og asfalt

For hvert av forholdene oppgis tilbakeholdt beløp å være kr 50 000. Det avtales imidlertid at forbrukerne kun skal deponere kr 50 000 som omtvistet del, men det oppgis ikke om dette gjelder både for pkt 6 og 7. En kontoutskrift fra forbrukerens bank viser at de 10. oktober 2013 betalte kr 50 000 til entreprenøren, slik at tilbakeholdt beløp etter det kun kr 50 000.

Forbrukerne tar kontakt med «Maler- og byggtapetsermesterlaug» i det aktuelle fylket. Laugets «Skjønnskomite» foretar befaring av malerarbeidene og fremlegger rapport 20. mars 2013. Den oversendes entreprenøren 3. april.

Malerarbeidene omfattet av overnevnte rapport blir etter hvert utbedret. Forbrukerne krever imidlertid at entreprenøren skal dekke deres utgift stor kr 8 418,10 til lauset for det arbeidet skjønnskomiteen gjorde, samt deres utgift til advokat stor kr 8 820, dvs totalt kr 17 238,10. (I brev 30. mars 2015 opplyses imidlertid summen å være kr 17 234)

I e-post til entreprenøren 23. april 2013 tar forbrukerne opp et forhold knyttet til de 2 innvendige trappene. De opplyser at «det ser ut som det har ligget noe på begge plataene (reposene) så det er fargeforskjell der». Entreprenøren tar forholdet opp med leverandøren av trappene som engasjerer en maler til å utbedre forholdet. Det gjøres flere forsøk med sliping

og oljing uten at forbrukerne blir fornøyd med resultatet. De velger derfor fortsatt å holde tilbake overnevnte kr 50 000.

Da partene ikke kommer til enighet fremmer entreprenøren sak for Boligtvistnemnda 11. juni 2015. Det anføres at det ikke lenger foreligger mangel og det kreves at utestående at utestående beløp innbetales.

Subsidiært anføres det at det uansett ikke er grunnlag for å kreve ytterligere utbedringer av reposene fordi kostnadene ikke vil stå i rimelig forhold til det forbrukerne eventuelt vil oppnå, med henvisning til buofl § 32. Det anføres at det heller ikke foreligger verdiforringelse, og dermed ikke grunnlag for et eventuelt prisavslag.

2.2 Krav om dekking utgift til advokat og fagkyndige

2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukerne viser til at de ved overtakelsen reklamerte på en rekke feil og mangler, og anfører at entreprenøren godtok at kr 50 000 ble holdt tilbake pga mangler knyttet til malerarbeidene. De viser til at de allerede før overtakelsen 28. februar 2013, under forhåndsbefaringen 14 dager før denne, tok forholdene opp med entreprenørens byggeleder. De hevder imidlertid at han, etter å ha konferert med sin maler, gjentatte ganger ga beskjed om at det ikke ville bli foretatt noen utbedring av tapetsering og malerarbeid. Hans begrunnelse hevdes å ha vært at anførte avvik lå innenfor Norsk standard. I tilsvar 29. august 2015 erkjenner forbrukerne at dette skjedde før overtakelsen. Med grunnlag i entreprenørens anførte avvisning av reklamasjonen opplyser de at de ikke så noen annen utvei enn å kontakte advokat, og at det var han som anbefalte dem å innhente en uavhengig faglig uttalelse fra Maler- og byggtapetsermesterlaugets skjønnsskomite. Forbrukerne hevder at det på forhånd var enighet om at begge parter skulle rette seg etter skjønnsskomiteens anbefaling/vedtak. De refererer til en omfattende korrespondanse mellom partene, og spesielt et brev fra deres advokat til entreprenøren 3. mai 2013 som anføres å vise at det gikk over 2 måneder før utbedringen av malerarbeidene ble igangsatt. Forbrukerne hevder at det fremgår av korrespondansen at de var nødt til å engasjere advokat, og at de ikke ville funnet frem til skjønnsskomiteen uten hans anbefaling. Dermed krever de å få dekket sine kostnader kr 17 234.

I tilsvar 24. august 2015 bestrider entreprenøren at forbrukerne trengte å knytte til seg faglig bistand fra advokat og skjønnsskomite. Det vises til forbrukernes e-post 22. februar 2013 der det fremgår at de allerede da hadde engasjert advokat, mens det anføres at det først ble reklamert på malerarbeidene ved overtakelsen 6 dager senere 28. februar 2013. Entreprenøren anfører at det ikke kan forventes at han skal kunne ta stilling til reklamasjoner før de er fremsatt. Dessuten kreves det at også hans underentreprenør (her maleren) må innrømmes rimelig tid til å ta stilling til reklamasjonen. Når forbrukerne hevdes å ha valgt å engasjere advokat før det over hodet var oppstått noen uavklart situasjon eller konflikt mellom partene, anføres det at de selv må dekke advokatutgiftene. I den grad de opprettholder kravet, kreves det at de opplyser hvorvidt de har benyttet sin rettshjelpsforsikring, og hvor meget som har blitt dekket av det beløpet advokaten har fakturert dem.

I tilsvar 29. august 2015 opplyser forbrukerne at de ikke har benyttet slik forsikring. De hevder på sin side at det forelå konflikt allerede før overtakelsen ved at entreprenøren gjentatte ganger avviste deres krav om utbedring av malerarbeid, påpekt ved forhåndskonferansen 14 dager tidligere.

Dette bestrides imidlertid av entreprenøren i tilsvaer 18. september 2015. Han hevder at han hele tiden opplyste at mangler ville bli utbedret, men at det før overtakelsen ikke var avklart om det forelå mangler, eller om forbrukernes forventninger oversteg det som kunne forventes sett opp imot Norsk standard. Det at forbrukerne ikke benyttet sin rettshjelpsforsikring hevdes å bety at de ikke overholdt sin tapsbegrensingsplikt, siden deres argumentasjon om foreliggende tvist må bety at de mente vilkårene for å bruke denne egentlig var oppfylt. Hadde forsikringen blitt benyttet, anføres det at tapet vært begrenset til forsikringens egenandel.

I tilsvaer 1. oktober 2015 opplyser forbrukerne at de ikke kjente til at de kunne ha benyttet seg av sin rettshjelpsforsikring, og at de heller ikke fikk noe råd fra sin advokat om dette, siden hans utsagn var at entreprenøren var ansvarlig for kostnadene.

Entreprenøren hevder videre at forbrukernes engasjering av laugets skjønnsskomite var unødvendig fordi han, på det tidspunktet engasjementet ble foretatt (ikke oppgitt), ikke hadde nektet å utbedre de fremsatte reklamasjonene knyttet til tapetsering/maling. Det bekreftes imidlertid at partene ved komiteens befaring var enige om at de begge skulle akseptere det komiteen kom frem til. Det opplyses å være årsaken til at utbedringsarbeidene ikke ble igangsatt før rapporten forelå 20. mars 2013, og først ble oversendt 3. april, vel 1 måned etter overtakelsen.

Deler av dette bestrides av forbrukerne i tilsvaer 29. august 2015. De hevder at entreprenøren ikke hadde til hensikt å forsøke utbedring av feil eller mangler knyttet til malerarbeidene, og at han, selv etter at rapporten fra skjønnsskomiteen ble fremlagt, gikk tilbake på sitt løfte om at begge parter skulle forholde seg til rapporten, uansett utfall.

Entreprenøren anfører imidlertid at rapporten fra skjønnsskomiteen var «svært vag og lite beskrivende» når det gjaldt hva som ble ansett som mangelfullt arbeid, og hvor dette konkret var, og at han ikke kan lastes for det. Dermed påpekes det at det gikk med tid til å få avklart hva som faktisk skulle utbedres slik at arbeidene kunne utføres i en omgang med rasjonell fremdrift. Etter at det i begynnelsen av mai 2014 var klarlagt hva som skulle gjøres hevdes arbeidet ferdigstilt i løpet av mai/juni. Det viser til at forbrukerne engasjerte skjønnsskomiteen på eget initiativ, og det anføres at de derfor selv har ansvaret for den tiden som gikk, og at rapporten var så lite spesifikk. Dermed avvises også forbrukernes krav om å få dekket utgiften til skjønnsskomiteen.

Forbrukerne hevder på sin side at det ikke er grunnlag for å hevde at rapporten var «vag og lite beskrivende». De anfører at det ble foretatt full gjennomgang av huset sammen med maleren og byggelederen før skjønnsskomiteen kom inn i bildet, og at det ble foretatt ny gjennomgang med bl.a. 2 representanter fra entreprenøren da skjønnsskomiteen foretok sin befaring. Etter det anføres det at entreprenøren måtte vite hva som skulle utbedres uten å måtte vente på overnevnte rapport.

I tilsvaer 18. september 2015 står imidlertid entreprenøren fast ved sitt standpunkt. Han bemerker for øvrig at en forbruker, fra første stund, ikke står fritt til å pådra kostnader som han i neste omgang tvinges til å betale. Det hevdes bl.a. å være i strid med alminnelige prinsipp om tapsbegrensingsplikt.

2.2.2 Nemndas synspunkter

Når det gjelder utgifter som forbruker har pådratt seg i forbindelse med utbedring av en mangel, inneholder buofl § 32 fjerde ledd første punktum følgende regel:

Entreprenøren skal bere tilkomstutgifter, utgifter til konstatering av mangelen og andre utgifter som er ei direkte og nødvendig følge av rettinga.

Som det framgår av bestemmelsen er entreprenøren forpliktet til å betale forbrukerne for utgifter til «konstatering» av mangelen. Det er naturlig å tolke regelen slik at det må framstå som naturlig eller rimelig (eventuelt «nødvendig») at forbrukerne pådro seg de aktuelle omkostningene. I forliggende sak er det denne problemstillingen som skal drøftes.

(1) Når det gjelder utgiftene til Rogaland Maler- og byggtapetsermesterlaug, finner nemnda det klart at vilkårene i buofl § 32 fjerde ledd første punktum er oppfylt. I angjeldende tilfelle finner nemnda det overveiende sannsynlig at partene ikke ville kommet til enighet uten å trekke inn en uavhengig tredjepart.

Entreprenøren skal dermed dekke fakturaen fra lauset pålydende kr 8 418,10.

(2) Når det derimot gjelder advokatutgiftene, må disse etter nemndas oppfatning bæres av forbrukerne. Nemnda kan ikke se at de allerede før overtakelsen var nødt til å engasjere advokat for å kunne ivareta sine interesser knyttet til malerarbeidene. Selv om det var han som anbefalte kontakten med Maler- og byggtapetsermesterlaugets skjønnskomite, så er ikke det nok til å forsvare kravet om at entreprenøren skal dekke advokatutgiften.

De gis således ikke medhold i dette kravet.

2.3 Reklamasjon trapper/repos

2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukerne reklamerte 23. april 2013 på forhold knyttet til de 2 innvendige trappene. De opplyser at «det ser ut som det har ligget noe på begge plataene (reposene) så det er fargeforskjell der». Senere opplyser de at det på det øverste reposet var en fargeforskjell i form av en «stige», og at det så ut som om noe hadde blitt lagret der og medført fargeforskjell/solskade. Dette hevdes også bekreftet at trappeleverandørens engasjerte maler som utførte utbedringsforsøk. Det første forsøket hevdes vurdert å være mislykket, også av maleren. Forbrukerne opplyser at han derfor, ved et senere besøk/forsøk, pusset ned begge reposene, men at han fortsatt ikke ble fornøyd. Ved et tredje forsøk opplyses det at begge reposer ble pusset nok en gang, men at maleren igjen kom til at resultatet ikke var tilfredsstillende. Ved et siste forsøk 26. mars 2014, dvs vel 1 år etter overtakelsen, hevdes det at det kun var det nederste reposet som ble oljet. Siden maleren fortsatt hevdes ikke å ha vært fornøyd, anføres det at han opplyste at han ikke ville olje det øverste reposet før det hadde gått 6 måneder for å se om reposet nede fikk en mer lik farge/nyanse som trappetrinnene. Dermed hevdes det at det øverste reposet ble «stående» ubehandlet. Det hevdes at forskjellen mellom reposene tydelig kan ses på fremlagte fotografier. Forbrukerne finner det urimelig at de skal ha bevisbyrden for at det foreligger mangel, siden entreprenøren har begynt å reparere på trappene som hevdes å ha hatt og ha betydelige «skader». Også trappeleverandøren anføres å ha innrømmet at så er tilfelle.

Forbrukerne anfører at oljen på det nederste reposet har lagt seg ned i «treets sprekker» og ikke kun på overflaten slik reposet så ut i utgangspunktet, og slik trappetrinnene ser ut.

Det hevdes at fargen /nyansen på det nederste reposet ikke har endret seg til mer lik trappetrinnene, selv om det har gått mer enn 6 måneder. Langs kantene på øvre repos hevdes det at det av de fremlagte fotografiene kan skimtes rester av den opprinnelige hvite oljen der det ikke har blitt pusset ned. Dermed anføres det at de 2 reposene nå ser helt ulike ut, og med en struktur på det nederste som ikke er lik den i trinnene. Det uttrykkes frykt for at det reposet som hevdes å stå ubehandlet kan ta skade av normal bruk. Forbrukerne opplyser at de selv ikke har våget å gjøre noe med forholdet når selv ikke leverandøren har klart å få det fint. Dessuten opplyses det at det øverste reposet har begynt å sprekke mellom 2 staver, men forbrukerne understreker at de ikke har noe ønske om bytte av repos dersom det ikke har oppstått varig skade.

Det øverste reposet opplyses nå å fremstå som «gulnet», en prosessen ser ut til å fortsette. Det nederste oppgis å ha en annen struktur som følge av oljing. Mens sprekke i treet fremstår som helt hvite anføres det at der treet er «glatt» er fargen gulere/mørkere enn i trinnene. Forbrukerne hevder at overflatestrukturen vil endre seg videre ved at det hvite vil holde seg hvitt, mens resten vil fortsette å gulne. De hevder imidlertid at det relativt enkelt må være mulig å foreta nødvendig utbedring, siden man opprinnelig fikk til en tilpassing av farge/nyanse mellom parketten på golvet og trappene. Det hevdes dessuten at trappeleverandøren har uttalt at den eneste måten å utbedre forholdet på er å bytte ut reposene. Dersom det ikke lar seg gjøre viser de til innhentet tilbud om utbedring av andre for kr 30 000 pr trapp. Dermed krever de enten at entreprenøren sørger for fullføring av utbedring av repos til akseptabel standard innen 2 måneder etter forkynt fattet vedtak i nemnda, eller at han gir prisavslag stort kr 60 000 slik at de selv kan stå for utbedringene.

I tilsvaret 24. august 2015 viser entreprenøren til at partene er uenige om sakens fakta, men det erkjennes at det opprinnelig var enighet om at det på det øverste reposet var en fargeforskjell i form av en «stige», og at det var 3 flekker på nederste repos. Entreprenøren påpeker at han påtok seg ansvaret for forholdene og at han iverksatte utbedringstiltak. Disse ble så utført av et spesialfirma engasjert av trappeleverandøren. (Tidligere omtalt som leverandørens engasjerte maler) Det anføres imidlertid at partene er uenige om hva som ble gjort av utbedringstiltak på de 2 reposene. Mens forbrukerne hevder at disse har fått forskjellig behandling, anføres det at den som utførte arbeidene beskriver hva som ble gjort i en vedlagt e-post fra 21. august 2015, og at behandlingen der beskrives som den samme. Det vises spesielt til malerens uttalelse om at «noe strukturforskjell kan oppstå ved en etterbehandling som her».

Forbrukerne har opplyst at de selv ikke har utført noen form for oljing eller annet vanlig vedlikehold av trappene siden overtakelsen. I den grad det stemmer anføres det å være forbrukernes ansvar og risiko.

I tilsvaret 29. august 2015 stiller forbrukerne seg uforstående til at et eventuelt manglende vedlikehold kan ha forårsaket nåværende strukturforskjell. De hevder dessuten at vedkommende som utførte utbedringsarbeidene opplyste noe annet enn at behandlingen var lik på reposene da utbedringen ble foretatt. Utsagnet om at en strukturforskjell kunne oppstå etter behandling hevdes ikke hørt tidligere. De oppfordrer derfor til ny befaring for at entreprenøren skal se at det her har skjedd en «glipp».

I tilsvaret 24. august 2015 anfører entreprenøren igjen at det er forbrukerne som har bevisbyrden for at det foreligger mangel, og at det er de som må dokumentere at den foretatte utbedringen er mangelfull. Det anføres at forbrukerne, i perioden fra desember 2014 og frem

til saken ble fremmet for Boligtvistnemnda 11. juni 2015, ikke fremla et eneste fotografi hvor det var mulig å se noen farge- eller strukturforskjell av betydning. Under enhver omstendighet hevder entreprenøren at han og trappeleverandøren har gjort alt man med rimelighet kan forvente for å utbedre manglene ved reposene ved at det gjentatte ganger er foretatt sliping og overflatebehandling av maler. Det anføres at de forskjellene som fortsatt eksisterer er minimale, og at de vil utjevnes ytterligere over tid. I tillegg anføres det at forskjellene ikke har betydning for bruken av trappene, og at de heller ikke representerer noen verdiforringelse for boligen.

Kostnadene med en eventuell ytterligere utbedring i hht forbrukernes innhentede tilbud på ca kr 30 000 pr trapp hevdes ikke å stå i rimelig forhold til det man vil oppnå. Det påpekes i tillegg at kostnaden ikke er dokumentert. Dermed hevdes det at entreprenøren ikke er forpliktet til ytterligere utbedringsarbeider. Det tilbakeholdte beløpet kreves utbetalt.

2.3.2 Nemndas synspunkter

Nemnda har ikke hatt anledning til å befare forholden, derfor må nemnda støtte seg til fremlagt fotodokumentasjon. Selv om den ikke vurderes å gi et fullt ut dekkende inntrykk av helheten, finner nemnda at den i tilstrekkelig grad viser at det er en mangel ved arbeidet, jf buofl § 25. Det vurderes som tvilsomt at forskjellene mellom repos og trinn fullt ut vil bli utjevnet over tid.

I utgangspunktet skal en mangel utbedres, jfr buofl § 32. I særlige tilfeller kan imidlertid entreprenøren kreve å få gi prisavslag isteden, jfr buofl § 33 *Prisavslag* andre ledd andre setning:

Blir kostnadene urimeleg høge i høve til det mangelen har å seie for forbrukaren, skal prisavslaget vere lik den verdireduksjonen som mangelen medfører. Prisavslaget skal likevel minst tilsvare det entreprenøren har spart ved ikkje å levere mangelfri yting.

I dette tilfellet vurderes fargenyansene som så store at kostnadene med utbedring ikke overstiger ulempen og antatt varig verdiforringelse. Nemnda kommer følgelig til at entreprenøren skal utbedre forholdet. Dersom det ikke lar seg gjøre å få til et godt resultat på plassen, skal trappa demonteres for utbedring annet sted, eller det skal alternativt leveres ny trapp. Arbeidene skal være avsluttet innen 3 måneder etter mottak av nemndas vedtak.

2. 4 Økonomisk oppgjør

Forbrukerne skal etter dette innbetale kr 41 581,90 innen 2 uker etter mottak av nemnda vedtak.

3. Konklusjoner

- Entreprenøren skal betale forbrukerne kr 8 418,10 for deres utgift til tredjeparts vurdering av malerarbeider
- Entreprenøren skal utbedre trapp, alternativt levere ny. Arbeidene skal være avsluttet innen 3 måneder etter mottak av nemndas vedtak.
- Forbrukerne skal innbetale kr 41 581,90 innen 2 uker etter mottak av nemnda vedtak.
- For øvrige krav gis forbrukerne ikke medhold

I e-post til forbrukerne 19. februar 2013 opplyser entreprenøren at han har avtalt en befaring med maleren dagen etter. Det passer imidlertid ikke for forbrukerne. Dermed fastsettes ny dato til 25. februar.

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 22. februar 2013 der de opplyser at de har vært i møte med sin advokat, og at de ønsker å ha med seg en «sakkyndig» under kommende ferdigbefaring og overtakelsesforretning. De spør om det er det som skal skje 25. februar eller om det da kun vil være et møte med maleren. Entreprenøren svarer at det da kun vil bli avholdt møte med maleren.

Det avholdes overtakelsesforretning 28. februar 2013. I tillegg til partene deltar en takstmann. Protokollen som er signert av begge parter har med 7 anmerkninger. I pkt 6 og 7 oppgis henholdsvis:

6. Mangel leveranse plen og busker
7. Reklamasjon maler og asfalt

For hvert av forholdene oppgis tilbakeholdt beløp å være kr 50 000. Det avtales imidlertid at forbrukerne kun skal deponere kr 50 000 som omtvistet del, men det oppgis ikke om dette gjelder både for pkt 6 og 7.

Forbrukerne mottar 28. februar faktura stor kr 3 719 fra sin advokat. Den refererer til avholdt «møte» og forberedelse til dette, samt telefon og e-post.

Forbrukerne har tatt kontakt med «Maler- og byggtapetsermesterlaug» i det aktuelle fylket. Laugets «Skjønnskomite» foretar en befaring av malerarbeidene. De 2 forbrukerne, 2 representanter fra entreprenøren, hans malerentreprenør samt 2 malermestere fra laugets komite deltar. Rapporten om «vedtaket» i komiteen er datert 20. mars 2013. Den oversendes forbrukerne i e-post samme dag. I rapporten beskrives diverse forhold som må/skal utbedres. Rapporten avsluttes med at:

Malerarbeidet er av god standard og de omtalte punkter må justeres

Forbrukerne svarer og takker dagen etter i e-post til lauget, men opplyser at de savner noe om taket (himlingen) i badet. De spør om det er uteglemt, eller om skjønnskomiteen mener det ikke er nødvendig å gjøre tiltak der. De spør også om rapporten sendes entreprenørens maler. Lauget svarer 21. mars at de ikke kan svare på hvorfor taket ikke er omtalt, men viser til at deres representanter i komiteen har foretatt befaring, og at det tyder på at de mente det ikke var nødvendig med utbedring. Forbrukerne svarer imidlertid at representantene, under befaringen, ga uttrykk for at «dette var stygt», og at de derfor mener det foreligger en forglemmelse. De opplyser at de har forsøkt å kontakte den ene av de 2 i skjønnskomiteen som var på befaring, uten å lykkes.

Forbrukerne sender rapporten fra skjønnskomiteen til entreprenøren 3. april 2013. De sender samtidig over en liste med forhold de ber entreprenøren «ta tak i». Blant disse:

- Fortsatt maling gulv på bad 2. etg og muligens også riper.
- Store hvite flekker på fliser i gang nede som ikke går vekk med vask
- Hvitolje på fliser etter at dørlistene ble hvitoljet
- Masse malingsprut på fliser i gang nede
- Malingsprut på vinduer og nedi foringer på vinduer. Hvordan få dette vekk?
- Maling i trapp. Hvordan vasker vi dette uten å skade trapp?

- Maling gelender

Det vises også til skjønnsrapporten, samtidig som det påpekes at det der ikke står noe om «taket på badet og skruer som kommer ut av veggen». Årsaken antas å være at det ikke skyldes malerens arbeid, men arbeidet med selve underlaget for dette.

Entreprenøren svarer 4. april 2013 at han har avventet utbedringen av malerarbeidet i påvente av overnevnte rapport. Da den nå foreligger opplyser han at han vil be sin maler sette i gang med utbedringene, og ta kontakt med forbrukerne for å avtale tid for utførelsen.

Forbrukerne mottar 16. april 2013 faktura stor 8 418,10 fra lauset i forbindelse med skjønnskomiteens arbeid.

I e-post til forbrukerne 16. april 2013 opplyser entreprenøren bl.a. at hans maler vil ta kontakt med dem for «gjennomføring av reklamasjon».

Forbrukerne svarer omgående at de trodde det var entreprenøren som skulle ordne med nødvendig «grunnarbeid» i taket i badet, og et forhold med utstikkende skruene i veggene, før maleren kunne begynne sine arbeider der.

Entreprenøren svarer samme dag at han vil ordne med det han skal gjøre mens maleren er der.

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 23. april 2013 der de bl.a. tar opp et forhold knyttet til de 2 innvendige trappene. De opplyser at «det ser ut som det har ligget noe på begge plataene (reposene) så det er fargeforskjell der». Dessuten opplyses det at rekkverket har sprukket i den nederste trappa. Det kreves at forholdet besiktiges. Når det gjelder maleren opplyser forbrukerne at de fortsatt ikke har hørt noe fra han. Det etterlyses en dato for når «ting skal være i orden».

Entreprenøren svarer 24. april 2013 at han har vært i kontakt med sin malerentreprenør og fått en melding om at det er dialog mellom han og Maler- og byggtapetsermesterlauget. Han regner med at lauset oppdaterer forbrukerne «på dette». For øvrig opplyser han at han vil komme torsdag for å besiktige de forholdene forbrukerne tar opp i overnevnte liste 3. april.

Forbrukerne mottar 30. april faktura stor kr 1 913 fra sin advokat. Den refererer til juridisk bistand.

Forbrukerne sender e-post til entreprenørens byggeleder 2. mai 2013, med kopi til bl.a. hans distriktssjef og hans malerentreprenøren, der det opplyses at «saken vedrørende å rette opp feil og mangler når det gjelder maling og tapetsering» er overlatt til deres advokat. Årsaken opplyses å være entreprenørens manglende vilje til å forta oppretting tross gjentatte forsøk på å få han til å «ta tak i dette». I tillegg til malerarbeidet oppgis det også å gjelde andre feil og mangler knyttet til taket (himlingen) i badet i 3. etasje og innkjørselen.

Som vedlegg til e-posten har forbrukerne forfattet et notat (25. april) der de beskriver sine opplevelser av prosessen. De anfører spesielt at de har blitt særdeles dårlig behandlet vedrørende viljen til å rette opp feil forårsaket av malerentreprenøren, og at forholdet har blitt dårlig fulgt opp av byggeleder. De viser også til at de har etterlyst en tidsfrist for når arbeidet skal være utført, uten å ha fått det. Forbrukerne hevder at de allerede ved forhåndsbefaringen

før overtakelsen påpekte diverse feil og mangler knyttet til tapet- og malingsarbeid, men at disse ble avvist med at det var «godt nok». De opplyser at de da så seg nødt til å kontakte advokat for å få råd, og at det var han som anbefalte dem å ta kontakt med Maler- og byggtapetsermesterlauget for å få avgjort om det forelå mangler som burde rettes. Forbrukerne anfører at dette burde vært unødvendig siden det «i utgangspunktet» ikke var så store mangler, med henvisning til skjønnsrapporten, og at de som var kunne vært rettet relativt raskt uten bruk av mye tid. Det vises til at skjønnskomiteen også bemerket at skjøten mellom skrått og flatt tak i badet i 3. etasje måtte rettes opp, og at grunnarbeidet (tømrerarbeid) knyttet til at en rekke skruer «kommer ut av veggen» måtte utbedres før maleren ville ha noen mulighet til å få til et godt sluttresultat.

Forbrukerne opplyser at de opplevde entreprenørens maler som avvisende under befaringen med skjønnskomiteen, og at de hadde forventet at entreprenørens byggeleder hadde fulgt opp forholdene bedre, uten at de selv måtte forholde seg direkte til maleren. De hevder at alle var enige om at alle skulle forholde seg til det skjønnskomiteen kom til, og at det de mente burde rettes opp skulle følges opp. Det vises til at rapporten ble sendt maleren 2. april 2013 og entreprenørens byggeleder dagen etter. Etter dette hevder de å ha tatt kontakt med byggelederen gjentatte ganger uten å få svar på når utbedringene ville bli gjort og ferdigstilt. De opplyser at de 24. april fikk beskjed om at entreprenørens maler var misfornøyd med skjønnskomiteens konklusjoner, og at det var årsaken til hans dialog med dem. Forbrukerne gir uttrykk for at de mener entreprenøren burde ha informert dem om dette tidligere. De opplyser at de 25. april tok kontakt med lauset og da fikk beskjed om at de aldri hadde opplevd en maler som ikke rettet seg etter skjønet. Lauget anføres å ha gitt uttrykk for at maleren ikke «har noen sak». Det hevdes at de opplyste at maleren mente skjønet var for «generelt», spesielt vedrørende overgangen mellom vegg og tak i så å si alle rom unntatt bad. Det største problemet opplyses å være tapet og manglende fuging over kjøkkenbenken. Bak benken opplyses det at det skal monteres en glassplate som har stått klar siden 3 uker før innflytting, men at den ikke kan monteres før tapet og fuging er ordnet. Dermed hevder forbrukerne at de foreløpig ikke kan bruke «kjøkkenmaskin/blendere og lignende». Bak komfyren opplyser de å ha stående en papplate når de steker/koker for å unngå stygge sprutflekker på tapeten, selv om den skal byttes.

Entreprenørens byggeleder hevdes å ha opplyst at hans maler ikke ønsker å forta utbedringer før det maleren hevder er en for «generell» tekst i skjønnsrapporten har blitt konkretisert, og at han forlanger å få foreta alle utbedringer fortløpende. Forbrukerne betegner dette som «hårreisende». De hevder at de reklamerte allerede 2 uker før overtakelsen mens det nå har gått mer enn 2 måneder. Dersom maleren ikke vil rette overgangen vegg/tak før han får en mer konkret tekst fra skjønnskomiteen, krever de at han omgående retter det andre, og at entreprenøren sørger for at så skjer.

Det uttrykkes håp om en snarlig løsning med en konkret plan for når overnevnte og diverse andre gjenstående forhold skal rettes opp.

Forbrukernes advokat skriver 3. mai 2013 til entreprenøren. Han viser til forbrukernes misnøye med utbedring av mangler, spesielt vedrørende malerarbeidene. Dermed anmodes det om at entreprenøren umiddelbart bekrefter at rettingsarbeidet vil bli gjennomført innen 1 uke fra nå av. Dersom slik bekreftelse ikke mottas opplyses det at forbrukerne selv vil engasjere maler for å få jobben gjort, og at deres kostnader vil bli dekket av det beløpet de holder tilbake. Det bes også om at entreprenøren bekrefter at han vil dekke forbrukernes påløpte kostnad til faglig og juridisk bistand.

Entreprenøren skriver til forbrukerne 3. mai 2013. Han viser til samtale 25. april og at man da ble enige om at han skulle utarbeide en liste over det som skal rettes med utgangspunkt i overnevnte skjønnsrapport. Følgende oppgis:

U.etg.

- Helmale vegg sov 1 mot stue
- Rette hjørneavsetting i tak mot trapp

1. etg.

- Rette avsetting overgang vegg/tak ved branntavle
- Skifte tapet og fuge over kjøkkenbenk

2. etg.

- Flikk overgang tapet/tak skråtak loftluke
- Rette hjørneavsetning i tak mot trapp
- Rette avsetting vegg/tak skråtak loftstue mot sov 3
- Rette overgang skrå/rett tak på bad

Videre skal «andre innvendige og utvendige hjørner i overgang vegg/tak sjekkes og eventuelt justeres av maler», og «gipsskruer på vegger sjekkes og eventuelt utbedres». Oppstart opplyses å bli 7. mai kl 13:00. Det vedlegges 2 plantegninger der utbedringsstedene er markert.

Overnevnte brev sendes forbrukernes advokat 6. mai.

I nok et brev til forbrukernes advokat 6. mai 2013 svarer entreprenøren på hans brev fra 3. mai. Entreprenøren opplyser at han er uenig i advokatens fremstilling av hva som har skjedd vedrørende malerarbeidet, og de krav som fremsettes i hans brev. Det erkjennes at forbrukerne «ved overlevering» stilte spørsmål vedrørende malerarbeidet, men det hevdes at de fikk beskjed om at de forhold som ble akseptert skulle utbedres. Det anføres imidlertid at forbrukerne uansett ønsket å få gjennomført en befaring av tredjemann, men entreprenøren hevder at det var noe forbrukerne selv hadde ansvaret for.

Entreprenøren viser videre til at han har hatt dialog med forbrukerne vedrørende deres reklamasjon, og at brevet datert 3. mai angir hvilke forhold som vil bli utbedret. Disse hevdes å være de samme som ble akseptert og kommunisert i forbindelse med overleveringen. Øvrige forhold knyttet til malerarbeidet avvises, uten at disse oppgis. I den grad forbrukerne har eventuell ny informasjon eller dokumentasjon som kan føre til et annet resultat anmodes det om at dette oversendes.

Entreprenøren viser ellers til sin utbedringsrett jfr buofl § 32, og anfører at den fortsatt er i behold.

Når det gjelder forbrukernes utgift til faglig og juridisk bistand så avvises kravet om at disse skal dekkes. Kostnadene anføres å ha vært unødvendige siden de forholdene som vil bli utbedret er i tråd med de som hele tiden er akseptert som reklamasjoner.

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 27. mai 2013 der de opplyser at entreprenørens maleren mener han er ferdig med sine utbedringsarbeider. De påpeker imidlertid at han stort sett på alle vegger har foretatt flikkmaling (trolig der skruer stakk ut) og at dette «synes veldig godt». Forbrukerne påpeker at det i skjønnsrapporten bl.a. står at:

Vegger som er flikkmalt skal ha ensartet glans og struktur....

Det som nå er gjort hevdes ikke å være godt nok. Dessuten anføres det at det ikke er fuget over kjøkkenbenk, slik at kjøkkenet fortsatt ikke kan benyttes. Situasjonen betegnes som «uholdbar». Dette kreves umiddelbart ordnet. Dessuten spør forbrukerne bl.a. når entreprenøren kommer for å se på trappa. (Egentlig trappene)

Entreprenøren svarer i e-post til forbrukerne 30. mai 2013. Han bekrefter at maleren hevder at han er ferdig med sine arbeider. Derfor opplyser entreprenøren at det vil bli avholdt ny befaring av forholdene. Avsatt dag oppgis å være 5. juni. Fugingen over kjøkkenbenken opplyses bekreftet utført.

Forbrukerne mottar 31. mai faktura stor kr 3 188 fra sin advokat. Den refererer til juridisk bistand.

Entreprenøren sender e-post til forbrukerne 11. juni 2013. Han viser til befaring av malerarbeidene 5. juni. Det anføres at det ble enighet «om å male vegg i trapp mot stue fra 1. etg. og opp mot 2. etg» for å få en jevnere glans på veggen. Årsaken opplyses å være at det kunne observeres «flikkmaling ved spesielle lysforhold». Det opplyses at maleren vil ta kontakt for avtale om tid for utførelse.

I e-post til entreprenøren 19. august 2013 spør forbrukerne bl.a. hva som er status vedrørende «flekker på trappeplataer». (Reposene).

Entreprenøren svarer 22. august at han har purret på sine folk vedrørende de gjenstående reklamasjonene, og at han regner med at disse blir ordnet i løpet av kort tid. Når det gjelder plataene (reposene) på trappene opplyses det at trappeleverandøren har bestilt/engasjert egen maler som skal gå over disse, og at han vil ta kontakt med forbrukerne om det. Entreprenøren forsikrer at han «holder trykket oppe for å få dette utført så fort som mulig».

Vedrørende maleren opplyser han at han snakket med han samme dag, men at han ikke hadde hørt noe fra forbrukerne. Maleren opplyses imidlertid å ha sagt at han står klar til å få utføre det han skal gjøre.

Forbrukerne svarer 30. august at de fortsatt ikke har hørt fra trappeleverandøren. (Mener trolig hans engasjerte maler) De spør om entreprenøren kan avtale med leverandøren om han kan komme 3. september. Entreprenøren svarer omgående at han har sendt anmodningen videre til leverandøren med et håp om at det passer for han. Han opplyser for øvrig at han regner med at «maler er klar».

En kontoutskrift fra forbrukerens bank viser at det 10. oktober 2013 ble betalt kr 50 000 til entreprenøren. Det fremgår at beløpet ble innsatt samme dag som overtakelsen fant sted 28. februar. (Ble da holdt tilbake kr 100 000, men kun kr 50 000 ble deponert. Etter dette er det kun kr 50 000 som fortsatt holdes tilbake)

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 7. november 2013 og spør hvordan han ligger an med vedrørende status. De spør om entreprenøren har kontroll og når det eventuelt vil skje noe.

Entreprenøren svarer omgående at han bl.a. har vært i kontakt med trappeleverandøren og mast på at han måtte bli ferdig med sin reklamasjon. Det hevdes imidlertid at han da fikk opplyst at leverandørens engasjerte maler hadde vært hos forbrukerne for å behandle trappen, men at han ikke ble fornøyd med resultatet. Derfor skulle han komme tilbake med et annet overflateprodukt for å ordne dette, uten at det er mottatt noen beskjed om når det vil bli gjort. Entreprenøren lover å purre på svar.

Forbrukerne svarer 13. november at han som skal se på trappene (trappeleverandørens maler) ringte samme dag og opplyste at han ville komme neste uke. Det opplyses at han informerte om at han hadde fått en ny lakk for behandling av trapp. Forbrukerne påpeker imidlertid at deres trapp skal være olja og ikke lakka, og at de derfor er meget skeptiske til den løsningen entreprenøren «kommer med» (via sin leverandør), og det som vil bli sluttresultatet.

Entreprenøren svarer samme dag at trappene selvfølgelig skal oljes, og at han antar at «dette bare er en forveksling fra maler». Han opplyser at han har gitt beskjed videre om dette. I e-post til trappeleverandøren samme dag opplyser han hva forbrukerne sa om lakking. Han spør om det virkelig stemmer at maleren vil lakke, siden trappa er oljet.

Leverandøren svarer 14. november at «det stemmer», men at han er i dialog med sin maler om dette. Entreprenøren svarer at han har snakket med maleren, og at han opplyste at han hadde mast på å få de rette produktene tilsendt fra trappeleverandøren. Det understrekes at det nå haster med å få fortgang i saken siden det har gått snart 1 år.

Entreprenøren sender e-post til trappeleverandøren 19. november 2013 der han opplyser at han hadde en «sint telefon» fra forbrukerne fordi hans maler ikke dukket opp til avtalt tid. Maleren hevdes å ha uttalte at årsaken var at han hadde fått tilsendt feil produkter fra trappeleverandøren. Entreprenøren spør om det stemmer.

Trappeleverandøren svarer samme dag at han har snakket med sin maler, og at det ble bestemt at han skulle få tilsendt et produkt til bruk til nytt toppstrøk på reposene. (2 stk, ett på hver trapp)

Forbrukerne sender e-post til entreprenøren 20. januar 2014 der de opplyser at det var «en innom igjen» på tirsdag for å «se på trappa». Det opplyses at han ikke ble ferdig, og at han ville få komme tilbake. Det tas også opp et annet forhold, men det berører ikke det nemnda skal behandle.

I e-post til trappeleverandøren 30. januar 2014 opplyser entreprenøren at han ikke får kontakt med leverandørens engasjerte maler. Han spør hva som nå er status.

Trappeleverandøren opplyser i e-post til entreprenøren 5. februar 2014 at hans maler har vært i boligen 3 ganger for å utbedre, uten at han har blitt fornøyd med resultatet. Det opplyses imidlertid at det vil bli gjort et nytt forsøk «med å få laget til en ny olje som er mye hvitere enn den som han har fått».

I e-post til entreprenøren 18. februar 2014 opplyser trappeleverandøren at han har avtalt med sin maler at han vil gjøre et siste forsøk på utbedring.

Entreprenøren spør leverandøren om status 19. mars 2014. Leverandøren svarer omgående at «saken ligger på» forbrukerne. (Venter åpenbart på avtale om tid som passer for dem)

Trappeleverandørens engasjerte maler sender e-post til entreprenøren 26. mars 2014 der han opplyser at han har vært hos forbrukerne samme dag og at trappen nå er «oljet siste gang (repos 1. etg.)». Han erkjenner at det er «fargeavvik mellom repos og resten av trapp», men at «dette må få tid til å modne/gulne». Reposet på trapp i 2. etg. opplyses behandlet sist høst med «lett sliping/oljing». Nå hevdes det at det kunne registreres at dette reposet (overflaten) var blitt mer og mer lik resten av trappen. Dersom man skifter hele reposet hevdes det at det vil medføre vesentlig forskjell mellom trapp og repos. Med dette opplyser maleren at han anser sitt oppdrag som utført.

Entreprenøren sender e-post til forbrukerne 8. september 2014. Det fremgår at det har vært avholdt ett-årsbefaring, og entreprenøren bekrefter at han har utført det som ble anmerket der. Han anmoder om at de resterende kr 50 000 som forbrukerne holder tilbake innbetales omgående.

Forbrukerne bestrider i e-post 18. september at alt er utført. De hevder det gjenstår «noe med dørkarm i dør mellom vaskerom og garasje». Dessuten påpeker de at forholdet med «plataene i trappa» (reposene) fortsatt ikke har blitt bra nok. De anfører at de har latt det gå en lang stund uten å anmerke forholdet fordi de fikk beskjed om å vente og se (i 6 måneder), og at de nå faktisk har ventet lenger enn de fikk beskjed om. Det kreves at entreprenøren kommer og får forholdet «ordnet». De resterende tilbakeholdte kr 50 000 opplyses ikke å ville bli betalt før alt er ferdig.

Entreprenøren svarer 22. september at han på sitt lager har det som trengs for å ordne det med døra, og spør når det passer forbrukerne at han kommer og gjør dette. Han purrer på svar 8. oktober, der han også opplyser at hans krav om innbetaling av kr 50 000 står ved lag.

Forbrukerne svarer omgående at de skal komme tilbake med tid for utbedring av dør. De etterlyser samtidig entreprenørens innstilling vedrørende trapperepos, og påpeker igjen at han ikke kan sende ny faktura vedrørende tilbakeholdt beløp før dette forholdet er ordnet.

Entreprenøren sender e-post til trappeleverandøren og hans maler samme dag der han opplyser at forbrukerne fremdeles mener at det er «fargeforskjell på disse to reposene». Han spør derfor om de må oljes enda en gang.

Entreprenøren opplyser i e-post til forbrukerne 13. oktober 2014 at det vil komme en fra trappeprodusenten for å se på trappa dagen etter.

Trappeleverandørens selger har besiktiget trappa 14. oktober. Han sender e-post til trappeleverandøren samme dag der han viser til forbrukernes mening om at det er en stor fargeforskjell mellom trapp og repos. Selgeren er ikke enig i at forskjellen er stor. Han betegner den kun som en «nyanseforskjell», og så liten at den ikke ødelegger helhetsinntrykket av trappene. Begge trappene opplyses å fremstå som fine og bra montert. Det anføres at forholdet heller ikke berører bruken av trappene. Dersom man likevel skulle velge å skifte repos anføres det at det ikke kan garanteres lik nyanse (som på trinn og gulv) på grunn av ulike produksjonsnumre på parkett. Dermed konkluderer selgeren med at reklamasjonen avvises.

Entreprenøren sender brev til forbrukerne 15. desember 2014 vedrørende «Utestående beløp». Han gjengir overstående vurdering fra trappeleverandørens selger. Siden han nå hevder at han har utbedret alle feil og mangler med boligen kreves igjen utestående beløp kr 50 000 innbetalt, med frist 22. desember. Dersom forbrukerne har dokumentasjon eller informasjon som kan føre til et annet resultat enn det som er anført, anmodes det om at det oversendes.

Forbrukerne svarer 16. desember at det ikke kun dreier seg om en liten nyanseforskjell. De poengterer at de kun har klaget på «skader i trapperepos», og ikke på trappemonteringen. Det vedlegges fotografi. De opplyser at de ikke godtar kravet om innbetaling innen 22. desember, og at de trenger tid for å få inn en uavhengig tredjepart for å se på forholdet.

Det betales ikke, og entreprenøren purrer på svar 23. februar 2015. Dersom forbrukerne ikke betaler, eller legger frem annen dokumentasjon innen 9. mars, varsles det at saken sendes til inkasso.

Forbrukerne svarer 6. mars 2015 og vedlegger fotografi. Det anføres at dette viser godt nok at trapp ikke er levert i hht kontrakt. Det vises spesielt til at trapp og platå (repos) ikke er likt, og det bestrides at entreprenøren har lov til å fakturere eller sende saken til inkasso før alt er levert. Dermed opplyses det at tilbakeholdt beløp ikke betales. Dessuten opplyses det at det igjen kommer en del skruer ut av vegger og tak. Forbrukerne spør hvor lenge dette skal «holde på» og hva som er årsaken. Også dette forholdet antas å være reklamasjonsberettiget. Det uttrykkes et håp om at entreprenøren snarest får ordnet trappene. Når det er gjort loves betaling.

Entreprenørens advokat skriver til forbrukerne 13. mars 2015. Det anføres at det ikke foreligger grunnlag for å gjøre ytterligere utbedringsarbeider på trapperepos. Det påpekes spesielt at det ikke kan garanteres lik nyanse på trinn og repos ved et eventuelt bytte av repos på grunn av ulike produksjonsnumre på parketten i trinnene. Det hevdes at nåværende nyanseforskjell vil utjevnes etter hvert som tiden går og oljen modnes, slik at forskjellen knapt blir merkbar. Kostnadene forbundet med et eventuelt ytterligere utbedringsarbeid hevdes ikke å stå i rimelig forhold til det som eventuelt oppnås. Dermed anføres det at det ikke kan kreves ytterligere utbedringsarbeider, med henvisning til buofl § 32 første ledd. Det hevdes heller ikke å foreligge grunnlag for prisavslag, da eksisterende nyanseforskjell ikke utgjør noen verdiforringelse. Det kreves innbetaling av utestående beløp innen 31. mars 2015. Dersom det ikke betales varsles rettslige skritt.

Forbrukerne svarer 30. mars 2015. De bestrider at det ikke foreligger grunnlag for ytterligere utbedringstiltak ved å spørre hvilken uavhengig part som kan ha uttalt at nåværende resultat er godt nok. De påpeker at de ikke har mottatt slik dokumentasjon fra en uavhengig takstmann eller lignende. Forbrukerne viser til at det på et tidligere tidspunkt var en servicemann inne for å se på trappa. Det hevdes at han konkluderte med at det hadde vært en skade på trapp som noen hadde forsøkt å skjule/repasere ved å slipe bort «det som var utgangspunktet for flekker» da huset ble overtatt. Det opplyses at begge reposene ble forsøkt slipt ned og at det ene reposit ble oljet igjen for å se om det hjalp. Vedkommende som utførte arbeidet anføres å ha opplyst at forskjellene ville være borte i løpet av 6 måneder. Forbrukerne tror at det andre reposit ikke ble behandlet etter nedsliping, og opplyser at de derfor er redde for at det nå er ubehandlet. Forskjellen på reposene i forhold til selve trappa opplyses å være så stor at den ikke godtas. Det anføres at de personene fra trappeleverandøren som har sett på forholdet har bekreftet at det er en forskjell, men det erkjennes også at de har uttalt at det er vanskelig å få