

Protokoll i sak 834/2015

for

Boligtvistnemnda

16.12.15

Saken gjelder: Uenighet om størrelsen påslag/gebyr på tilvalg/endringer

1. Sakens faktiske sider

Innklaget entreprenøren har inngått avtale, basert på Norsk standard 8407, med en utbygger om oppføring av 36 leiligheter. Forbrukeren har kjøpt en eierseksjon av utbyggeren, men kontrakten er ikke fremlagt for nemnda. Det er imidlertid opplyst at arbeidene med den aktuelle bygningen startet våren 2015. De var imidlertid ikke avsluttet da klagen for nemnda ble fremmet 20. september.

Det er åpenbart inngått en avtale mellom utbyggeren og entreprenøren om at han skal ta seg av mulige tilvalg over for kundene, og at disse skal gå igjennom han.

Vedrørende muligheten for tilvalg har entreprenøren utarbeidet et «Bestillingsskjema» der han i et pkt om «Oppstartkostnad for tilvalg» skriver:

Ved bestilling av tilvalg tilkommer et administrasjonsgebyr. Kostnaden gjelder uansett tilvalg eller endring. Beløpet dekker tilvalgsmøter, behandling av endringer og tilvalgsbestillinger samt oppfølging av dette i leilighet. Alle beløp på dette bestillingsskjema er oppgitt inkl. mva

På fremlagt kopi for nemnda har forbrukeren påført «Størrelse? - Av hva?». I et felt under overstående fortrykte tekst opplyses:

Oppstartkostnad for tilvalg kr 8 000

Forbrukeren har vært i kontakt med elektriker. I et oppsett datert 14. august 2015 lister elektrikerens opp avtalte tillegg/endringer. Disse summerer seg til kr 17 668 ekskl mva. For hånd er det påført «+ adm/mva» og at beløpet med det blir kr 29 572. (Forbruker opplyser at påslaget er 33%. Det gir i så fall kr 29 373)

Forbrukeren har videre vært i kontakt med leverandøren av peis/pipe, for 20. august sender han «Tilbud» til entreprenøren med henvisning til forbrukerens kundenummer. Han lister opp

hva som konkret skal leveres med oppgitt «pris for endring fra standard leveranse». Totalsummen oppgis til kr 65 000 ekskl mva, dvs kr 81 250 inkl mva. På fremlagt kopi for nemnda er det påført en sum stor kr 108 794 «inkl påslag + mva». (Blir egentlig kr 108 062,50 hvis påslaget er 33 %)

Et tilbudsbrev fra et flisfirma datert 21. august 2015 viser tillegg kr 26 098,57.

I et «tilbudsbrev» fra kjøkkenleverandøren datert 14. september 2015 fremgår det at forbrukeren får tilbud om hvitevarer som i utgangspunktet gir et tillegg stort kr 11 474. Det er imidlertid også medtatt tillegg for kjøkken og bad slik at sum tillegg blir kr 34 770. I tilbudet er det så plussset på 33% for «administrasjonskostnader», dvs kr 11 474 (tilfeldigvis samme beløp som for tillegg hvitevarer) slik at totalsummen blir kr 46 245.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 16. september 2015. Hun uttrykker glede over å ha fått muligheten til å kjøpe leilighet i angjeldende prosjekt, og viser til at hun nå er inne i prosessen med «tilvalg og planlegging». Det hun imidlertid reagerer negativt på er at det for alle tilvalg anføres å være tillagt et påslag kalt «administrasjonskostnader» stort 33%. Forbrukeren opplyser at hun godtar gebyrer, men hun hevder at «bransjenormen ligger adskillig lavere» enn nevnte prosentsats som hun anser som «helt uakseptabel». Hun viser spesielt til tilbudsbrevet fra kjøkkenleverandøren, og påpeker at det av dette fremgår at det er leverandøren som har plussset på kostnaden, men at hun har fått vite at det i virkeligheten er entreprenøren som skal ha det. Forbrukeren spør hva gebyret i dette tilfellet skal dekke siden det er kjøkkenleverandøren som tegner kjøkkeninnredningen, som regner og bestiller for kunden, og som foretar monteringen.

I tillegg nevnes tilbudet fra flisleverandøren. Det betegnes som «toppen av frekkhet» at tillegget på 33% der hevdes å ligge skjult under andre poster slik at det ikke kommer frem i det hele tatt.

Forbrukeren anfører at hun ikke kan finne noen klar og tydelig informasjon om omfang og størrelse på administrasjonsgebyrene i den informasjonen hun har mottatt i forbindelse med kjøpet av leiligheten og mulighetene for tilvalg, og at det heller ikke ble informert om dette i et avholdt tilvalgsmøte 12. august.

Det uttrykkes forståelse for gebyrer i tilfeller der entreprenøren selv skal utføre ekstraarbeider, og der han skal foreta bestillinger fra underleverandører, men i angjeldende prosjekt anføres det at han har «strukket strikken for langt og tråkket over en yrkesetisk og moralsk grense». Forbrukeren opplyser med dette at hun ikke godtar et gebyret størrelse på 33%, og anmoder om rask tilbakemelding på hvordan dette kan løses.

Entreprenøren svarer 17. september 2015 at ordvalget «administrasjonsgebyr» kanskje er et feil valg. Han opplyser at gebyret skal dekkes hans kalkulerte kostnader som totalentreprenør til ivaretagelse av forbrukerens tilvalg fra de er bekreftet og gjennom en prosjekterings- og utførelsesfase frem til overlevering og en utsjekking som skal vise at det som er bestilt er levert. Påslaget opplyses å være det samme «som for totalentreprisen for øvrig». Entreprenøren hevder at størrelsen er den som skal til for at han ikke skal tape på forbrukernes tilvalg, og opplyser at hun derfor selv må vurdere om hun vil bestille tilvalg eller ei.

Forbrukeren svarer omgående ved å gjenta at hun har forståelse for behovet for påslag/gebyr ved endringer fra standardleveransen, og hva det skal inkludere, men at hun fortsatt reagerer

på størrelsen, og på manglende informasjon. Dessuten gjentar hun misnøyen med at gebyret i tilbudet fra flisfirmaet ikke er synliggjort. Dersom gebyret skal dekke entreprenørens faktiske kostnader anføres det at det skulle være enkelt å dokumentere.

Forbrukeren opplyser at hun «gjennom årene» har fått relativt god erfaring med og kjennskap til byggebransjen, men at det er første gang hun kjøper bolig i et nytt prosjekt. Hun opplyser videre at hun nå har snakket med flere i «bransjen og i andre instanser», og at hun med grunnlag i det har kommet til at entreprenørens krav «er på grensen til grådighet». Det uttrykkes et fortsatt håp om løsning.

Entreprenøren svarer samme dag at han tidligere har gitt en begrunnelse for påslaget, og at han derfor ikke vil kommentere det videre. Han opplyser imidlertid at tilvalg håndteres forskjellig av utbyggere/entreprenører fra prosjekt til prosjekt, og anfører at det ikke finnes noen bransjenorm. I angjeldende prosjekt anføres det at tilvalget kanskje er noe bredere enn i andre prosjekt, og at det fordrer en administrasjon som sikrer best mulig prosess. Det poengteres at tilvalg kun er et tilbud til de som ønsker å benytte seg av det, og at man dermed står fritt til å velge. Entreprenøren vises også til at bustadoppføringslova regulerer anledningen til å foreta endringer, samtidig han understreker at han «selvfølgelig» forholder seg til det. Dermed opplyser han at han ikke kan gjøre noe med forbrukerens krav.

Forbrukeren svarer ved å anføre at hun enda ikke har fått et akseptabelt svar på sin etterlyste informasjon om og omkring spesifikasjon/dokumentasjon rundt påslagene, spesielt igjen med henvisning til tilbudet fra flisfirmaet. Hun opplyser at hun har fått bekreftet fra andre at det er normalt at det i påslag også er medtatt fortjeneste, og at hun godtar det, men det stilles fortsatt spørsmålsteget ved et påslag på hele 33% på alle tilvalg. Dette hevdes igjen å være unormalt høyt i forhold til det som ellers praktiseres i bransjen, og da særlig vedrørende tilvalg fra kjøkkenleverandør. Forbrukeren opplyser med dette at hun vil fremme sak for Boligtvistnemnda.

Saken fremmes 20. september 2015. Det påpekes igjen at entreprenøren ikke har spesifisert eller dokumentert påslag/gebyr, og at de som er avkrevd oppfattes som en «tilsnikelse av ekstra fortjeneste». Det reageres igjen på at gebyret generelt, og for alle tilvalg, er hele 33%. Dette hevdes å være urimelig, bl.a. ved å anføre at det som et eksempel ikke kan medføre ekstra arbeid og kostnader for entreprenør/utbygger om forbruker velger en oppvaskmaskin til kr 20 000 fremfor en innlagt i en standardleveranse til kr 10 000. Forbrukeren påpeker at entreprenøren i tillegg har krevd et oppstartgebyr stort kr 8 000.

Hun oppgir at hun mener dette skal dekke entreprenørens kostnader knyttet til «tilvalgsmøter, behandling av endringer og tilvalgsbestillinger samt oppfølging av dette i leilighet». (Teksten i «Bestillingsskjema» i feltet over opplysningen om oppstartskostnaden)

Forbrukeren antar at det i påslaget ligger inne en fortjeneste på rundt 15%, og at 18% derfor er for koordinering m.m.

I e-post til entreprenøren 2. oktober 2015 ber forbrukeren om at hennes underskrift på bestilte tilvalg ikke skal anses som en aksept av det høye gebyret/påslaget, med henvisning til at saken er fremmet for Boligtvistnemnda. Hun poengterer imidlertid at underskriften skal anses som bestilling «uavhengig av resultatet av tvistesaken», og at den gis uten forbehold.

Entreprenøren svarer 5. oktober at han ikke aksepterer forbrukerens forbehold vedrørende aksept på tilvalgenes påslagsprosent, og at hennes bestillinger derfor «holde på vent» inntil dette er trukket tilbake. En uforbeholden aksept opplyses å måtte foreligge innen utgangen av oktober. Hvis ikke så skjer vil bestillingene bli kansellert.

Forbrukeren svarer 7. oktober at hun ikke tar forbehold når det gjelder tilvalgene, og at hun skal ha disse uansett utfall av tvistesaken. Hun spør videre om entreprenøren virkelig mener at hun skal signere på at hun aksepterer det anført høye påslaget, uten å vise til at saken er oversendt Boligtvistnemnda.

Entreprenøren svarer at det er det han ber om, og at saken for Boligtvistnemnda eventuelt «får bli en egen sak».

Entreprenøren gir tilsvar til Boligtvistnemnda 16. oktober 2015. Hans redegjørelse og argumentasjon er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren gir tilsvar 26. oktober 2015. Tidligere synspunkter gjentas og utdypes. Innholdet er i hovedsak omtalt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Hun vedlegger korrespondansen fra tidsrommet 2. – 7. oktober og opplyser at hun har signert på bestilling av tilvalg for ca kr 150 000 i hht entreprenørens ønsker. Hun opplyser at hun anser entreprenørens redegjørelse om påslagsprosent kun som en «generell forklaring», uten at det er tatt hensyn til at kostnadene med «risiko osv» vil variere ut i fra typen tilvalg. Hun hevder at det er årsaken til at hun fra andre har fått høre at påslagsprosentene ofte differensieres. Forbrukeren hevder at hun har fått opplyst at et normalt påslag ligger på 10 – 15% på tilvalg fra kjøkkenleverandør. Dessuten reageres det på at 33% hevdes å være i tråd med det som er normalt i bransjen. Det betrakter forbrukerne som et utsagn om at det likevel eksisterer en bransjenorm. Det reageres spesielt på oppgitt 3% for utarbeidelse av nye tegninger etc, siden det for kjøkkeninnredning er slik at disse utarbeides av leverandøren. Dessuten anføres det at de foretatte endringene er gjort innenfor de målene som allerede eksisterer og er tegnet inn som standard. Oppstartgebyret stort kr 8 000 nevnes igjen, og forbrukeren opplyser at hun trodde dette nettopp var for den administrative jobben med tilvalg.

Forbrukeren påpeker at entreprenøren ikke har kommentert hennes utsagn om manglende informasjon. Hun anfører at hun har hatt flere møter med han vedrørende tilvalg, men at han aldri har orientert henne om de 33%. Dessuten hevdes igjen at påslaget ikke kommer tydelig frem i tilbudene. Det at de i enkelte tilfeller kun er påført for hånd betegnes som «tilfeldig og amatørmessig».

Forbrukeren konkluderer med at hun fortsatt ikke finner noe i entreprenørens «regnestykke» som forsvarer og rettferdiggjør et påslag på 33%, og viser spesielt til tilvalg kjøkken. Det foreslås at begge parter forplikter seg til å følge nemndas vedtak.

I tilsvar 29. oktober opplyser entreprenøren at han står fast ved tidligere utsagn, samtidig som han påpeker at forbrukeren står fritt til å gjøre tilvalg og kjøpe disse av han, eller om hun heller vil vente til etter at hun har overtatt leiligheten.

Forbrukeren svarer samme dag ved å gjenta og utdype sine standpunkt.

2. Sakens rettslige sider

Selv om det ikke er fremlagt noen kontrakt, er det klart at Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for anført forhold.

2.1 Innledning

Forbrukeren har kjøpt en eierseksjon av en utbyggeren. Innklaget entreprenøren har inngått avtale, basert på Norsk standard 8407, med utbyggeren om oppføring av 36 leiligheter. Det er opplyst at arbeidene startet våren 2015. De var ikke avsluttet da forbrukeren fremmet klagen for nemnda 20. september.

Det er inngått en avtale mellom utbyggeren og entreprenøren om at entreprenøren skulle skal ta seg av mulige tilvalg over for kundene, og at disse skal gå igjennom han.

Forbrukeren ønsker å benytte seg av mulighetene til tilvalg og får anledning til selv å oppsøke de som er aktuelle av entreprenørens underleverandører, så som bl.a. kjøkkenleverandør, elektrofirma, ovn/peisfirma og flisfirma. Tilbudene på endringene/tilleggene sendes entreprenøren som plusser på et påslag stort 33% før pris og tilbud legges frem for forbrukeren til signering av endringskontrakt.

Forbrukeren reagerer på påslagetets størrelse fordi hun mener det er unormalt stort, og vesentlig høyere enn det som er normalen i bransjen. Entreprenøren er ikke villig til å redusere dette. Dermed fremmer forbrukeren sak for Boligtvistnemnda 20. september 2015.

2.2 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører at entreprenøren ikke i tilstrekkelig grad har spesifisert eller dokumentert grunnlaget for det store påslaget/gebyret, og at de som er avkrevd fremstår som en «tilsnikelse av ekstra fortjeneste». Hun opplyser at hun har hatt flere møter med entreprenøren vedrørende tilvalg, men at han aldri har orientert henne om de 33%. Forbrukeren påpeker også på at påslaget i enkelte tilfeller kun er påført for hånd. Det betegner hun som «tilfeldig og amatørmessig».

Forbrukeren reagerer spesielt på at gebyret er det samme for alle tilvalg, uavhengig av hva dette omfatter. Spesielt nevnes endringer knyttet til kjøkkenet. Det anføres at det som et eksempel ikke kan medføre ekstra arbeid og kostnader for entreprenør/utbygger om hun velger en oppvaskmaskin til kr 20 000 fremfor en innlagt i en standardleveranse til kr 10 000. Med henvisning til teksten i tilbuds brevet fra kjøkkenleverandøren påpeker hun at det der vises at «Administrasjonskostnader» utgjør kr 11 474, dvs 33% av sum tilvalg. Hun opplyser imidlertid at hun av leverandøren har fått vite at det i virkeligheten er entreprenøren som skal ha dette, og hun spør derfor hva gebyret i dette tilfellet skal dekke siden det er leverandøren som tegner kjøkkeninnredningen, som regner og bestiller, og som foretar monteringen. Dessuten anføres det at de foretatte endringene er gjort innenfor de målene som allerede eksisterer og er tegnet inn som standard.

I tillegg nevnes tilbudet fra flisleverandøren. Det betegnes som «toppen av frekkhet» at tillegget på 33% der hevdes å ligge skjult under andre poster slik at det ikke kommer frem i det hele tatt. Dessuten påpekes det at entreprenøren i tillegg har krevd et oppstartgebyr når mulighetene for tilvalg benyttes, stort kr 8 000. Hun oppgir at hun mener dette skal dekke entreprenørens kostnader knyttet til «tilvalgsmøter, behandling av endringer og

tilvalgsbestillinger samt oppfølging av dette i leilighet». (Teksten i «Bestillingsskjema» i feltet over opplysningen om oppstartskostnaden)

I klagen for nemnda oppgir forbrukeren at hun antar at det i entreprenørens påslag ligger inne en fortjeneste på rundt 15%, og at 18% derfor er for koordinering m.m. Dette anføres å være vesentlig høyere enn det som er normalt i bransjen, noe som også hevdes bekreftet av andre med bransjeerfaring.

Entreprenøren opplyser i tilsvaret 16. oktober 2015 at han har en egen ansatt som tar seg av tilvalgsprosessen, og at også forbrukeren har hatt møter med vedkommende. Det vises til at forbrukeren bl.a. ønsket å gjøre endringer knyttet til kjøkkenet, og det bekreftes at kjøkkenleverandøren da bistod som underleverandør og avtalte endringene direkte med forbrukeren. Entreprenøren opplyser at hun etter det fikk et totaltilbud fra han. Han bekrefter at påslaget er 33% på leveranser fra alle underleverandører. Dette opplyses å dekke «kostnader, fortjeneste og risiko» fra tilvalg gjøres til overlevering av leilighet. Kostnadene opplyses knyttet til:

- Rigg og Drift av byggeplass
- Inntransportkostnader av leveranser
- Utarbeidelse av dokumentasjon i tilvalgsprosessen
- Oppfølging av rettidig leveranse av tilvalg

Videre påpekes det at det «sedvanlige påslaget» for «fortjeneste, risiko og indirekte kostnader» bare er en del av tillegget på 33%.

Posten «Rigg og Drift» opplyses å inneholde «administrasjon, kontorleie, brakkeleie, strøm, stillaser, søppelhåndtering, provisorisk oppvarming etc.» Normalt hevdes det å utgjøre 10%.

Vedrørende inntransportkostnader opplyses det at kjøkkenleverandøren har tilbudt seg å håndtere sin del mot et tillegg på 5%. Det hevdes å være i tråd med de øvrige leveransene.

For alle leilighetene i prosjektet opplyses det at det utarbeides et eget oppsett som distribueres til alle aktuelle underentreprenører og underleverandører, og at det gjennomføres egne prosjekteringsmøter for å koordinere alle endringer. Det anføres at det også må utarbeides nye tegninger som må kopieres opp. Tillegget for alt dette opplyses å være 3%.

Det som betegnes som «det sedvanlige påslaget» opplyses å være 15 % og omfatte indirekte kostnader som er «sentraladministrasjon, stabsfunksjoner etc» med 6%, og «fortjeneste og risiko» med 9%.

Dermed anføres det at det foreligger tilstrekkelig grunnlag for opprettholdelse av størrelsen på påslaget.

2.3 Nemndas synspunkter

Det vises til buofl § 42. *Justering for endringer og tilleggsarbeid*

Partene kan krevje justering av vederlaget som følgje av endringar og tilleggsarbeid i den mon det følgjer av den opprinnelege avtalen eller er fastsett i særskilt skriftleg avtale om endringane eller tilleggsarbeidet.

Elles kan justering av avtalt vederlag berre krevjast

- a. dersom krav på tillegg eller frådrag er framsett i samband med kravet om endringar eller tilleggsarbeid, eller

b. i den mon den andre parten måtte skjønne at endringane eller tilleggsarbeidet ville føre til eit slikt krav.

Justering av vederlaget etter andre ledd skal skje på grunnlag av nødvendig kostnadsauke eller oppnåeleg innsparing for entreprenøren med tilsvarende endring av entreprenørens påslag.

Siste ledd i overstående bestemmelse gir entreprenøren anledning til å beregne seg et påslag når det foretas tilleggsbestillinger. Det er imidlertid en betingelse at grunnlaget skal være «nødvendig kostnadsauke». I angjeldende tilfelle ble forbrukeren, på et «bestillingsskjema» med bl.a. en rekke oppgitte tilleggspriser for tilvalg, orientert om at det ville tilkomme et «administrasjonsgebyr» som skal dekke entreprenørens utgifter forbundet med «tilvalgsmøter, behandling av endringer og tilvalgsbestillinger samt oppfølging av dette i leilighet». I feltet nedenfor er det oppgitt at en «oppstartskostnad» vil være kr 8 000. Opplysningen om nevnte gebyr og kostnad står under samme overskrift «Oppstartskostnader for tilvalg». Nemnda kommer derfor til at det er uklart om den oppgitte kostnaden skal anses å utgjøre det varslede administrasjonsgebyret. På den annen side ville det være urimelig om kostnaden skulle være den samme uansett omfanget og mengden av valgte tilvalg. Nemnda kommer til at entreprenøren som den profesjonelle part må ha ansvaret for uklarheten. Han gis dermed ikke medhold kravet om «oppstartskostnad» stor kr 8 000.

For kjøkkenleveransen var gebyret synliggjort i tilbudet, mens det for leveringer knyttet til ovn/peis og elektro var påført for hånd. Det er ikke opplyst når hun fikk tilgang til selve bestillingsskjemaet, men i den grad hun ønsket å få presisert størrelsen på det opplyste gebyret som ville påløpe, så hadde hun sikkert fått det, ikke minst i løpet av de møtene hun opplyser å ha hatt med entreprenørens ansvarlig for koordinering av tilvalg. Gebyrets størrelse ble uansett synliggjort før det ble inngått avtale om endringer, og forbrukeren fikk valget om hun ville kjøpe eller ei. Nemnda kommer dermed til at forbrukeren ble tilstrekkelig informert på forhånd.

Entreprenøren benytter samme påslagsprosent på alle tilvalg selv om omfanget av «merarbeid» åpenbart vil variere. Nemnda kommer til at det er akseptabelt at det gjøres på denne måten, da det neppe er mulig å foreta en eksakt beregning av de reelle kostnadene før avtalene om tillegg inngås. Nemnda er dessuten kjent med at dette er den normale måten bransjen opererer på, og at de reelle utgiftene ofte overstiger det som er forutsatt, bl.a. fordi koordineringsoppgaven, spesielt i boligblokker med mange leiligheter, blir undervurdert. Det er dessuten ikke alltid slik at påslagsprosenten oppgis som i angjeldende tilfelle.

Den påslagsprosenten som benyttes ved tilleggsbestillinger ut over standardleveranse, eller ved oppgradering av standard, settes ofte til omtrent den samme som den som benyttes for prosjektet som helhet. I angjeldende tilfelle er påslaget 33%. Det gir en såkalt dekningsgrad på 24,8%. Nemnda er kjent med at det er innenfor det «normale».

Når forbrukeren opplyser at hun av andre har fått opplyst at normal påslagsprosent er ca 15%, så er det en ikke uvanlig benyttet prosentsats når en entreprenør påtar seg ansvaret for en entreprenør som forbrukeren i utgangspunktet selv har engasjert, og som dermed er «tiltransportert». Når det imidlertid gjelder tillegg knyttet til en i utgangspunktet standard leveranse benyttes overnevnte høyere sats.

Nemnda kommer til at entreprenøren, i dette tilfellet, har gitt en tilstrekkelig og akseptabel begrunnelse for sitt påslag og de forskjellige elementene som inngår i dette. Forbrukeren gis dermed ikke medhold i at prosentsatsen må anses som for høy.

3. Konklusjoner

- Forbrukeren gis ikke medhold i at påslagsprosenten 33% skal anses som uakseptabel og for høy
- Entreprenøren gis ikke medhold i sitt krav om kr 8 000 som «oppstartskostnad» for tilvalgsbehandling