

Protokoll i sak 825/2015

for

Boligtvistnemnda

15.03.2016

Saken gjelder: Uenighet om ansvar for feil på parkettleveransen.

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår 21. juni 2013 «Kontrakt om kjøp av bolig eller fritidseiendom som ikke er fullført», basert på Byggblankett 3427. Boligen er en kjedet enebolig over fire plan med gjennomgående høy standard. Entreprenøren ga forbrukeren stor valgfrihet i forhold til innredning, overflatebehandling og materialvalg. Kontakten mot de enkelte underentreprenører og leverandører for avtale om endringer og tilvalg ble i stor grad gjort av forbrukeren selv, men entreprenøren koordinerte alle arbeider og har derfor kalkulert inn et påslag på alle tilleggsleveranser. I kontraktens pkt 8 siste ledd avtales det imidlertid at:

«Forbrukeren skal administrere fremdriften til de entreprenørene han har engasjert»

Forbrukeren engasjerer grunnentreprenør som skal etablere grunnmur i form av støpt plate på mark.

I vedlegg M («*særlige bestemmelser*») til kontrakten, er det redegjort for entreprenørens og forbrukerens forpliktelser i byggeperioden og under pkt. 31 i vedlegget er det oppgitt hvilke tillegg som forbrukeren har bestilt på kontraktstidspunktet.

Alle innbetalingene fra forbrukeren til entreprenøren er foretatt via hans eiendomsmegler. Total kjøpesum oppgis til kr. 11.757.024,-.

Den 22. august 2014 sender entreprenøren en e-post til forbrukeren hvor han opplyser at trapp skal bestilles og han i den forbindelse må få en avklaring på parkettype og tykkelse.

Forbrukeren svarer på denne e-posten 24. august og skriver at han venter på parkettprøver. Han skriver videre at «*i utgangspunktet tenker jeg å bestille Boen og da blir det samme plankstørrelse (tykkelse, bredde osv.), men det blir annen farge enn den som ligger inne*». Han spør også om når trappeprodusenten må ha eksakt parkettype.

Dagen etter svarer forbrukeren at han må ha tykkelsen på parketten «*nå*» og at han må ha parkett til trappene om 3-4 uker. Han spør i samme e-post om parkettykkelsen blir 15 mm.

Samme dag, svarer forbrukeren at han velger 14 mm Boen parkett og ber om tilbud på to ulike alternativer.

1. Boen Valnøtt Andante, oljet plank (14x138x2200) mm
2. Boen Røkt Eik, børstet og oljet plank (14x138x2200) mm.

Boligtvistnemnda er ment å være en rimelig form for tvisteløsning, utenom domstolene og nemnda har lang praksis for at partenenes eventuelle utgifter til «tort og svie» 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 i at utgiftene til tvisteløsningen skal dekkes av entreprenøren.

3. Konklusjon

- Entreprenøren skal slipe og oljebehandle alle parkettgulv i boligen på samme måte som det er utført i trappen.
- Entreprenøren skal betale en erstatning til forbrukeren på grunn av at parketten må slipes og for at slitelaget dermed reduseres med ca 1/3 slik at forventet levertid reduseres tilsvarende. Beløpet er, skjønnsmessig fastsatt til kr. 75.000,-.
- Utgifter til ulempe og ikke økonomiske tap tilkjennes ikke.

Han bekrefter at han skal ha samme type parkett i hele huset og at han vil ha opplyst pristillegget mot den parketten som er inkludert.

Den 28. august svarer entreprenøren at standard parkett er «*Boen Eik Animoso, (14x138x2200) mm*» og at pristillegget for de to ulike alternativene er:

1. Boen Valnøtt Andante, oljet plank – kr. 325,-/m². Denne leveres kun som matt lakkert og finnes ikke i olje.
2. Boen Røkt Eik, børstet og oljet plank – kr. 182,-/m². Denne leveres kun med fas.

Forbrukeren svarer samme dag at «*her må det være noe som ikke stemmer*». Han forklarer at han har vært i kontakt med Boen som opplyser at Valnøtt kan leveres oljet og at prisforskjellen i forhold til standard parkett er «*en hundrelapp pr. kvadratmeter*». Han ber derfor entreprenøren dobbeltsjekke opplysningene.

Den 1. september skriver han videre at Boen opplyser at Valnøtt kan leveres oljet og til samme pris som lakkert, men at oljet parkett må spesialbestilles. Pristillegget opplyses «*via Sørbo*» å være kr. 250,-/m².

Samme dag spør entreprenøren i en e-post om forbrukeren fikk informasjon om leveringstid. «*Nei*» svarer forbrukeren.

Den 2. september svarer entreprenøren i en e-post at han har fått bekreftet at den type parkett som forbrukeren ønsker kan leveres. Parketten må spesialbestilles og leveringstiden kan først bekreftes ved bestilling.

Han opplyser videre at han må ta forbehold om mulig fristforlengelse dersom denne parkettypen ikke kan leveres på det tidspunktet standardparketten er forutsatt levert. Ut i fra tidligere erfaring opplyser han at tilsvarende spesialleveranser kan ta «*ca. to mnd. Men avhenger av fabrikkens produksjonsprosess og råvarebeholdning*». Han opplyser videre om at trappen som skal ha parkett i inntrinn, er bestilt for montering i uke 41, og at den sannsynligvis ikke vil kunne bli ferdig i tide på grunn av endringer i parkett leveransen. Pristillegget fastholder entreprenøren skal være kr. 325,- m².

Samme dag svarer forbrukeren «*jeg MÅ ha overtagelsen FØR jul*». Etter hans oppfatning av kontrakten er overtagelsesdatoen inkludert tilleggstid for avtalte endringer, 4. desember (uke 49). Han spør entreprenøren om når trappen senest kan monteres uten forsinket overlevering. Selv resonerer han seg fram til at med åtte ukers leveringstid for parketten og en uke for å ferdigstille trapp, kan trappen leveres i uke 45. Han spør derfor entreprenøren om dette holder i forhold til overlevering i uke 49. Forbrukeren avslutter e-posten med å si at dersom ikke 8 ukers leveringstid kan overholdes, må han velge en annen parkett.

Videre samme dag svarer entreprenøren «*dine tall stemmer med mine mhp tid sånn som vi normalt jobber.....*». Trappen bekrefter han skal monteres i uke 41 og parketten må derfor være hos trappeprodusenten i uke 39 – 40. Parkett på gulvene skal legges i uke 47.

Han skriver videre at dersom rekkefølgen av de planlagte aktivitetene skal endres, vil det «*kunne føre til krav om tillegg*». Han anbefaler derfor forbrukeren dersom innflytting før Jul er viktig, å velge standard parkett. Han skriver videre at «*Jeg er nødt til å ta forbehold som går utover dine ønsker om innflytting om vi går i gang med å endre vår standard fremdrift i slutt enden av prosjektet samt gå til bestilling av spesialparkett. Min konklusjon: Det er veldig stor risiko for ikke å bli ferdig til Jul om vi går i gang med spesialparkett, derfor vi jeg ikke love deg det.....*».

Den 3. september skriver forbrukeren i en e-post til entreprenøren at dersom levering av parkett type Boen Valnøtt Andante, oljet plank (14x138x2200) mm, kan bekreftes i uke 39, bekrefter han bestilling og spør entreprenøren om dette er ok.

Samme dag inngår han «*Endringskontrakt nr. 12*» om levering av 173 m² Boen Valnøtt Andante, oljet plank (14x138x2200) mm med enhetspris kr. 325,-/m². Totalt kr. 56.225,-. Endringskontrakten har en påtegning fra forbrukeren om at entreprenøren må få bekreftet leveransen innen to til tre uker ellers må annen parkett velges.

I tiden etter 3. september tar forbrukeren direkte kontakt med parkettleverandøren angående behandling av parketten og 3. oktober skriver parkettleverandøren til forbrukeren og opplyser om at typen olje som skal benyttes som toppstrøk er «*Osmo, hardvoksolje 3062*».

Den 6. oktober skriver forbrukeren i en e-post til parkettleverandøren og etterlyser hva de ble enige om angående «*parketten min*». Han opplyser at entreprenøren skal starte parkettlegging neste uke og at det derfor haster.

Den 7. oktober skriver forbrukeren på ny en e-post til parkettleverandøren der han påpeker at den parketten som er levert ikke har samme farge som den tilsendte prøven han tok kjøpsbeslutningen på. Han hevder at leverandøren solgte en oljet parkett som skulle ha samme utseende som den lakkerte prøven som ble tilsendt. Det viser seg ikke å være riktig.

Lakkert parkett er i flg. forbrukeren, ikke noe alternativ fordi parketten skal leveres oljet. Forbrukeren mener at feilleveransen betinger et prisavslag.

På grunn av tidspress, ser han ingen annen løsning enn at den leverte parketten legges og at den slipes og oljes på ny på leverandørens regning. Han presiserer at: «*Dette blir en sak jeg kommer til å forfølge, i rettsapparatet om nødvendig*». Han ber leverandøren bidra med en rask og konstruktiv løsning og håper på svar i løpet av dagen.

Leverandøren svarer i en e-post samme dag at oljet og lakkert overflate ikke er 100% like og at dersom parketten slipes, vil den få «*en helt annen farge enn den du er ute etter*». Han uttrykker undring og forvirring over at forbrukeren nå bestemmer seg for en farge som han ikke vet hvordan vil se ut.

Han foreslår derfor tre ulike alternativer som han mener er realistiske:

1. «*Du oljer trappen lik gulvet*»
2. «*Vi henter parketten som ligger hos deg og leverer ny med lakkert overflate (matt lakk eller silke matt). Det er minimum to mnd. Leveringstid*»
3. «*Vi krediterer parketten (hele pakker) som kommer i retur til oss*»

Han avslutter med å si at «*Forslaget fra deg med å slippe og olje gulvet på vår regning er ikke et alternativ for oss*».

Etter denne kommunikasjonen med leverandøren henvender forbrukeren seg 8. oktober i en e-post til entreprenøren og ber om at parketten som er levert blir lagt. Deretter vil han «*se det an*» og skriver at han vil slippe og olje gulvene på ny, før overtagelse, dersom det er så galt som han frykter. Han ber om å få oppgitt hvilke uke dette arbeidet kan utføres. I samme e-post ber han entreprenøren holde tilbake kr. 100.000,- ovenfor parkettleverandøren til dekning av kostnader med sliping inkl. slitasje og et nytt lag olje.

Den 21. oktober skriver entreprenøren i en e-post at han legger parketten i neste uke og at forbrukeren kan slippe og olje gulvene over helgen uke 44.

Forbrukeren svarer den 26. oktober at han må sjekke om han kan få noen til å olje gulvene neste helg og vil komme tilbake med et svar på dette mandag eller tirsdag. Han ber om bekreftelse på at huset blir godt rengjort før parkettleggingen starter slik at støv ikke blir trått ned i parketten før den skal oljes.

Entreprenøren svarer i en e-post 27. oktober at han støvsuger gulvene før parketten legges og at parketten dekkes til med papp. Sluttvask utføres normalt når alle arbeider er ferdige. Fordi forbrukeren skal slipe parketten og deretter olje, foreslår han for å unngå støv i oljelaget at tak, vegger og vinduer vaskes etter at parketten er lagt.

Samme dag svarer forbrukeren at det ikke er sikkert at han kommer til å slipe parketten fordi den får «liv» med bare et lag olje. Uansett er det bra med vask slik entreprenøren beskriver, da vil ikke støv feste seg i oljen.

Den 1. november skriver forbrukeren til entreprenøren og uttrykker skuffelse over at vaskingen ikke er utført slik som avtalt og at snekkerne har griset til parketten med byggestøv. Han støvsuger gulvene selv, men ser at resultatet er så dårlig at han ikke vil ta ansvaret for å få parketten ren nok før påføring av olje. Dersom det ikke finnes alternative løsninger på dette, foreslår han å utsette oljepåføringen til etter overtagelsen.

I en e-post datert 5. desember ber forbrukeren entreprenøren bestille «*Boen Floor Soap for oljede gulv*» til 10. desember kl. 09:30 slik at vask kan starte etter at overtagelsen er ferdig. Entreprenøren bekrefter samme dag at «*Osmo vask- og pleiemiddel 8016*» er et alternativt rengjøringsmiddel.

I en e-post 8. desember anbefaler også parkettleverandøren å benytte «*Osmo vask- og pleiemiddel 8016*» eller «*Boen Floor Soap*» og at det påføres et ekstra lag olje ved kjøkkenbenken på grunn av ekstra belastning fra hjul på kjøkkenskuffene. Han skriver at han ikke kan ta stilling til fargeforskjellen som det klages på før han har sett parketten som er lagt.

Leverandøren befarer parketten 9. desember og skriver til forbrukeren at han ikke vil imøtekomme kravet om å olje gulvene kostnadsfritt.

Forbrukeren varsler da at han vil «*kjøre full reklamasjonssak mot dere for fargeforskjellene etter at jeg har overtatt huset 10. desember*».

Forbrukeren overtar boligen den 10. desember 2014 uten at det i overtagelsesprotokollen («*Protokoll fra ferdigbefaring*») er beskrevet noe om parkettuenighetene.

I en e-post til eiendomsmegleren samme dag skriver han at rengjøringspersonell kom for å vaske gulvene på det tidspunkt overtagelsesprotokollen ble signert. Resultatet av vaskingen er ikke godt nok og oljepåføring kan ikke skje før rengjøringen er tilfredsstillende. Innflytting må derfor utsettes og han ber eiendomsmegleren holde tilbake kr. 220.000,- av sluttoppgjøret for å dekke krav om dagbøter i 20 dager.

Han skriver også til entreprenøren denne dagen og informerer om at gulvene etter vask ikke fremstår som forventet og nekter overtagelse før parketten er i orden til tross for at han har signert overtakelsesprotokollen.

Han skriver videre «*nå mener jeg dere må både rense og olje parketten inne fredag, dvs. i dag og i morgen. Fra fredag blir et dagbøter. Jeg kan ikke flytte inn før gulvene er OK, og fredag kommer første flyttebil – hører fra deg asap*».

Senere den 10. desember skriver forbrukeren til entreprenøren og refererer til dagens telefonsamtale hvor de er blitt enige om følgende:

«I morgen kl. 08:00 kommer vaskebyrået tilbake med riktige rengjøringsmidler, filler/kluter og ekspertiser og rengjør gulvet etter beste evne. Sent i morgen ettermiddag kommer så Bent's parkettsliperi og oljer gulvene. Jeg holder olje (har allerede kjøpt inn for kr 4000 i olje) og ØH dekker inntil 8 timers arbeid. Bent tar kr 500,- pr. time + mva. Det blir mitt ansvar å koordinere Bent i morgen, samt godkjenne utvask før oljingen påbegynnes, slik at vi er sikre på at når Bent har gjort jobben så er vi ferdige med saken. Deretter ordner jeg opp med megler og tilbakehold av penger som det i dag ble gitt beskjed om. Det er bra at vi klarer å få en rask løsning på denne saken. Vennligst bekreft pr. mail i løpet av ettermiddagen/kvelden at vi er enige om dette».

Samme dag bekrefter entreprenøren at «Det er ok».

Den 12. desember skriver forbrukeren til entreprenøren i en e-post at vaskebyrået har meldt ifra om spor og flekker på gulvene som de ikke får fjernet og at de har tatt bilder som dokumenterer dette. Det samme bemerker parkettsliperen som kommer senere samme dag. Til tross for urene gulv, oljer han alle fire etasjene med unntak av trappen som forbrukeren selv oljer samme kveld. Forbrukeren skriver at han regner med at fakturaen fra parkettsliper sendes direkte til entreprenøren.

Entreprenøren svarer på denne henvendelsen i en e-post 15. desember der han ber om at fakturaen fra parkettsliperen sendes til forbrukeren som er oppdragsgiver. Deretter vil entreprenøren betale forbrukeren for dette utlegget.

Den 15. desember bekrefter forbrukeren i en e-post at utvask og oljepåføringen ble bra. Han bekrefter også at kr.170.00,- av tilbakeholdt beløp skal frigis slik at tilbakeholdt beløp nå er kr. 50.000,-.

Den 6. mars sender forbrukeren reklamasjon til parkettleverandøren på fargeavvik og riper i parketten med «krav om retting og erstatning på levert valnøtt parkett» hvor han ber om tilbakemelding innen 14 dager. Svarfristen er oppgitt til 20. mars 2015. Dersom han ikke får medhold, vil han gå videre med saken og søke juridisk bistand for å «kjøre saken i rett kanal».

Parkettleverandørens advokat svarer i brev datert 20. mars at de før de kan vurdere saken nærmere, ber om å få oversendt dokumentert kjøpshistorikk ved fremleggelse av kontrakt, ordre- og fakturagrunnlag. De stiller også spørsmål ved om parkettleverandøren er rett adressat for reklamasjonen siden parkettgulvet normalt inngår som en del av entreprenørens leveranse.

Forbrukeren sender den 25. mars reklamasjon til entreprenøren.

Teksten i dette brevet er tilnærmet den samme som i klagen til parkettleverandøren.

Han skriver at han påpekte fargeavviket umiddelbart etter at parketten var levert og at han fikk sjokk da han åpnet første pakke og så at parketten var beiset mørk brun og ikke oljet. Leverandøren benektet ikke at oljen er tilsatt fargepigmenter, men fastholder at parketten er oljebehandlet og ikke beiset. Han skriver at fargepigmentene gir parketten en mørk og livløs overflate. Forbrukeren opplyser at han tok opp dette med leverandøren umiddelbart som da sendte sin stedlige representant for å se på den leverte parketten. Leverandøren mente at selv om parketten som var levert hadde fargeavvik i forhold til prøven, var dette innenfor det «normale». Leverandøren tilbød seg allikevel å ta tilbake parketten og levere samme parkett i

lakkert utførelse. Dette ville bety minimum åtte uker leveringstid. Alternativt tilbød han seg å levere en standard lagerført parkett som kunne leveres i henhold til planlagt fremdrift med innflytting før Jul.

Ingen av disse alternativene ble akseptert av forbrukeren som da tilbød seg som alternativ, å slipe og olje parketten evt. bare olje den på ny etter legging.

Entreprenøren ble nå involvert i diskusjonen og tilbyr seg å dekke forbrukerens kostnader med ca. kr. 4.000,- for oljing av parketten etter overtagelse men før innflytting. Forbrukeren skulle selv engasjere en profesjonell parkettsliper til å utføre jobben.

Forbrukeren skriver videre at den parketten som ble levert til trappefabrikken og som skulle legges i inntrinnene, ble besluttet slipt for å fjerne olje/beis før den ble oljet på ny. Denne overflatebehandlingen viser seg å gi et uttrykk som ikke er lik parketten på gulvene, men som er mer lik parkettprøven.

Svarfristen oppgir forbrukeren til 17. april 2015. Dersom han ikke får medhold, vil han gå videre med saken og søke juridisk bistand for å *«kjøre saken i rett kanal hvis den ikke løses minnelig»*.

Entreprenøren avviser i brev datert 8. april reklamasjonen som for sent fremsatt. De skriver også at arbeidene som det reklameres på er utført av forbrukerens egen entreprenør etter overtagelse, og derfor ikke skal adresseres til ham. Også av denne årsak avvises reklamasjonen.

Den 23. juni sender entreprenøren et nytt brev til forbrukeren etter at det er avholdt en befaring i boligen den 18. mai hvor parkettleverandøren deltok i tillegg til forbrukeren og entreprenøren. På befaringen ble det foretatt prøver og påvist at ripene ikke er i parketten men i det øverste oljelaget. Entreprenøren skriver at *«det ser ut for at dette er et belegg som ikke har festet seg»*.

Avslutningsvis skriver entreprenøren at de opprettholder samme standpunkt som i brev av 8. april og avviser reklamasjonene.

Den 17. juli fremmer forbrukeren saken for Boligtvistnemnda og krever retting og erstatning knyttet til valnøtt parkett levert av entreprenøren i forbindelse med nybygd bolig. I tillegg krever han kompensasjon for tort og svie og skriver at et passende beløp kan være lik bruksverditapet på kr 89.200,-. Beløpet fremkommer som summen av varekostnaden for parkett, kr. 838,-/m² tillagt kr. 500,- /m² for legging, totalt kr. 1.338,-/m² x 200m² = kr 267.600,-. Siden han forutsetter at parketten kan slipes to ganger før den er nedslitt, deler han beløpet på tre som da er anført reduksjon av parkettens levetid.

Entreprenøren fastholder i sitt tilsvarende 19. august avvisning av reklamasjonen med den samme begrunnelse som tidligere - *«reklamasjonen skyldes forhold som ligger utenfor vår leveranse og som kjøper selv har vært ansvarlig for»*.

Forbrukeren inngir nytt tilsvarende 9. september hvor han ønsker å belyse noen overordnede temaer. Han beskriver entreprenøren som en av regionens største husbyggere. Konseptet for dette prosjektet var at kjøperne skulle ta alle valg av materialkvaliteter, overflater og innredninger selv inkludert valg av planløsning. Forbrukeren skriver at entreprenøren la opp til direkte kontakt mot de enkelte leverandørene med utforming og spesifikasjon av ønskede løsninger. Tilslutt ble alle endringer priset av entreprenøren og endelig kontrakt ble skrevet. Boligen opplyses å ha en listepriis på kr 9,3 mill. og en sluttpris inkludert 15 stk. endringskontrakter, på kr 11,45 mill.

Forbrukeren opplyser at han i forbindelse med parkettvalget ble henvist til to alternative leverandører. Den valgte leverandøren anbefaler også «*i minste detalj*» hvordan parketten skal renses og oljes. Denne anvisningen har han fulgt «*til punkt og prikke*» ved å benytte profesjonelle håndverkere som er betalt av entreprenøren. Han skriver videre at det er logisk at riper i parketten ikke er nevnt i overtagelsesprotokollen fordi ripene har oppstått i ettertid.

Entreprenøren inngir nok et tilsvarende den 30. september. Her uttrykker han at årsaken til forbrukerens parkettvalg som han senere angir, fremstilles som om det har sammenheng med forhold som entreprenøren skal lastes for. Dette er han uenig i og fastholder oppfatningen om at han ikke har skyld i forbrukerens parkettproblemer. Avslutningsvis avviser han også forbrukerens krav om erstatning for tort og svie.

Forbrukeren inngir et nytt tilsvarende i en e-post 22. oktober hvor han skriver at han nå er stort sett ferdig med saksutredningen, men vil imøtegå entreprenøren på «*et par*» utsagn. Han beskriver nok en gang prosessen i forbindelse med parkettvalget og overflatebehandlingen. Det er vedlagt bilder som skal tydeliggjøre forskjellen mellom parkettprøven han tok kjøpsbeslutningen på og den ferdige parkettoverflaten.

Den 25. oktober sender forbrukeren nok et tilsvarende i e-post med kopi til entreprenøren hvor han vedlegger et bilde av riper i parkett som er påført et tynt lag olje. Forbrukeren skriver at det derfor er bevist at også denne behandlingen gir riper på samme måte som der hvor det er påført for mye olje.

Den 29. oktober svarer entreprenøren og gjentar at reklamasjonen er rettet mot feil part i saken og at han derfor ikke aksepterer reklamasjonen. Han vedlegger også en kopi av en markedsundersøkelse som entreprenøren alltid gjennomfører etter overlevering av boliger hvor forbrukeren har skrevet «*Dessverre valgte jeg feil parkett, men det er ikke entreprenørens skyld*»

Samme dag sender forbrukeren «*noen korte, forhåpentligvis avsluttende kommentarer*» til entreprenørens tilsvarende hvor han skriver at kundeundersøkelsen ble besvart 27. januar, dvs. en og en halv måned etter overtagelse. På det tidspunktet var han relativt fornøyd. Han uttrykker igjen at riktig adressat for reklamasjonen er entreprenøren fordi han ikke er kunde av hverken parkettleverandøren eller leverandøren av oljen.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

2.1 Innledning

Forbrukeren inngikk den 21. juni 2013 "Kontrakt om kjøp av bolig eller fritidseiendom som ikke er fullført», basert på Byggblankett 3427.

Overtagelsen ble gjennomført den 10. desember 2014, uten at det i overtagelsesprotokollen («*Protokoll fra ferdigbefaring*») er beskrevet noe om parkettuenighetene.

Forbrukeren uttrykker i tilvalgsprosessen at han ønsker en annen parkett enn det som er standardleveranse og at parketten skal leveres oljet og ikke lakkert. Entreprenøren anbefaler forbrukeren at dersom innflytting før Jul er viktig, må han velge en standard parkett. Han får deretter tilsendt en materialprøve fra parkettleverandøren av den typen parkett han har valgt,

men som er lakkert. Dette kommenterer han ovenfor parkettleverandøren som svarer at det kun er mindre farge nyanser mellom en lakkert og en oljet parkett. Forbrukeren treffer deretter sin beslutning om kjøp av oljet parkett, basert på en prøve av lakkert parkett med leverandørens forsikring om at det kun vil være mindre fargeforskjeller.

Når parketten blir levert på byggeplassen ser forbrukeren at fargen etter hans oppfatning, avviker betydelig i fra den prøven han tok kjøpsbeslutningen på. Parkettleverandøren mener at fargeavviket er innenfor det «normale».

Det oppstår deretter diskusjon om alternative måter å løse parkettleveransen på og forbrukeren blir enig med entreprenøren som nå er kommet inn i diskusjonen, om at den leverte parketten skal legges og at han skal dekke kr. 4.000,- til et ekstra lag olje som skal påføres etter at parketten er lagt. Forbrukeren tar selv initiativ og engasjerer en profesjonell parkettsliper til å utføre jobben med å påføre et topplag olje. Rengjøring av parketten før legging utføres av et firma engasjert av entreprenøren. Forbrukeren etterspør, etter henvisning fra entreprenøren, og får detaljerte opplysninger fra parkettleverandøren om type rengjøringsmiddel og type olje som skal benyttes. Han videreformidler denne informasjonen til rengjøringsbyrået og til parkettsliperen som begge benytter de anbefalte midlene.

I forbindelse med overtagelsen av boligen den 10. desember omtales ikke overflatebehandlingen av parketten som noe problem. Først ca. to og en halv måned etter overtagelse oppdager forbrukeren at det ved han bedømmer som normal bruk, lett oppstår riper i parketten. Han reklamerer den 6. mars 2015, først til parkettleverandøren og deretter til entreprenøren. Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren fremmer saken for Boligtvistnemnda den 17. juli 2015.

Kravet består av retting og erstatning knyttet til parketten som er levert og betalt via entreprenøren. Rettingen vil han ha utført ved at parketten slipes og oljes på nytt. Erstatningsbeløpet krever han skal utgjøre et beløp lik bruksverditapet på grunn av at parketten må slipes ned tilsvarende 1/3 av total tykkelsen på slitelaget. Kravet settes til kr 89.200,-. Beløpet er beregnet ut i fra kostnadene ved kjøp og legging av parketten. I tillegg krever han kompensasjon for tort og svie. Dette beløpet settes også til kr. 89.200,-.

Kravene avvises av entreprenøren. Han mener kravet knyttet til selve parketten skal rettes mot parkettleverandøren og at det dessuten er påberopt for sent.

2.2 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører at reklamasjonen er riktig rettet mot entreprenøren siden det er han avtalen er skrevet med og all betaling for parkett, rengjøring og oljing direkte eller indirekte er gått til entreprenøren.

Han mener også at reklamasjonen er fremsatt i tide fordi ripene i parketten først kommer til syne etter at boligen har vært i normal bruk i noen uker.

Alternativ behandling av parketten som ble gjort i trappene (sliping før påføring av olje), mener forbrukeren bekrefter at den metoden som ble valgt for gulvene etter anvisning fra leverandøren, ikke er riktig.

Entreprenøren skriver i sitt tilsvarende svar at han fastholder avvisning av reklamasjonen med begrunnelse om at - «*reklamasjonen skyldes forhold som ligger utenfor vår leveranse og som kjøper selv har vært ansvarlig for*».

Han anfører også at forbrukeren, i en markedsundersøkelse etter overtagelsen, svarte at «*Dessverre valgte jeg feil parkett, men det er ikke entreprenørens skyld*»

2.3 Nemndas synspunkter

(1) Nemnda velger først å se på spørsmålet om forbrukeren har reklamert for sent. Det følger av buofl § 30 første ledd at forbrukeren må reklamere på mangler *”innan rimeleg tid etter at forbrukaren oppdaga eller burde ha oppdaga mangelen”*. I Rt-2010-103 er innholdet av den tilsvarende bestemmelsen i lov om avhending av fast eiendom nærmere klarlagt. Her slås det fast, under henvisning til forbrukerkjøpsloven § 27, at en reklamasjonstid på tre måneder fra forbrukeren oppdager de faktiske forhold normalt må være tilstrekkelig tid for *«å gi den ukyndige kjøperen tid til å konsultere sakkyndige med videre for nærmere avklaring og verifisering av reklamasjonsgrunnlaget, samt gi vedkommende noe tid til å områ seg»*, se avsnitt 66. På den andre siden skal det foreligge sterke grunner for å forlenge fristen ut over tre måneder.

Nemnda finner at buofl § 30 første ledd i utgangspunktet må forstås på samme måte som avhendingslovas reklamasjonsregler.

Det legges til grunn at ripene i parketten ble først synlige for forbrukeren etter at boligen hadde vært i bruk i noen uker. Det har gått mindre enn tre måneder da han reklamerer, og nemnda konkluderer dermed med at det er reklamert i tide.

(2) Når det gjelder spørsmålet om hva som er årsaken til reklamasjonen, finner nemnda de sannsynlig at den kan være enten mangelfull sliping før påføring av olje, feil bruk av eller feil type rengjøringsmiddel eller feil i forbindelse med påføring av oljen evt. feil type olje. Uten å ta stilling til det eksakte årsaksforholdet til reklamasjonen, må nemnda ta stilling til ansvarsforholdet.

Entreprenøren har i hht. endringskontrakt nr. 12 fakturert og fått betalt tillegget for den parketten forbrukerne valgte.

Nemnda forutsetter at beløpet inkluderer et sedvanlig påslag. Sluttrengjøringen er også en del av entreprenørens leveranse og det omforente oppgjøret for sliping av parkett og et ekstra lag olje er indirekte betalt av entreprenøren ved at han refunderte forbrukerens utgifter. Nemnda finner det noe vanskelig fullt ut å «tolke» den kommunikasjonen som foregikk mellom partene, men kommer i dette tilfellet til at entreprenøren som den profesjonelle part, må ha ansvaret for at ikke alt ble bedre dokumentert. Dermed kommer nemnda til at entreprenøren skal bære risikoen for den feilen som har oppstått.

(3) Når det gjelder spørsmålet om forbrukerens reklamasjon skyldes forhold som ligger utenfor entreprenørens leveranse og som kjøper selv har vært ansvarlig for, kommer nemnda til at dette ikke er tilfelle. Etter nemndas oppfatning er legging av parkett innenfor entreprenørens leveranse og han har akseptert og han har hatt informasjon om at parkettleverandøren og andre kontraktsmedhjelpere handlet på hans vegne. Hvis han var av en annen oppfatning, burde han ha sagt tydelig ifra om dette. Det har han ikke gjort og det er derfor riktig at han selv er den nærmeste til å bære risikoen for sine egne kontraktsmedhjelpere.

(4) Krav om kompensasjon for tort og svie

Forbrukeren krever kr 89 200 for tort og svie knyttet til parkettproblemene. Entreprenøren avviser kravet.