

Protokoll i sak 836/2016

for

Boligtvistnemnda

21.06.2016

Saken gjelder: Reklamasjoner på synlige plateskjøter og skrukket tapet.

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår den 30. september 2012 «*Bestillingsavtale*» på en standard husmodell. Bestillingsavtalen inneholder en ordreliste som angir hvilke tillegg og fradrag forbrukeren har mulighet til å velge. Blant disse er et tilbud om å trekke ut tapetsering av vegger, men det fremgår at forbrukeren valgte å ikke trekke dette fra leveransen.

Entreprenøren opererer med et byggesystem der husseksjonene produseres på fabrikk i Sverige.

Partene inngår 30. oktober 2012 «*Kontrakt om planlegging og oppføring av bolig eller fritidsbolig på forbrukerens tomt*». Byggblankett 3425. Vederlaget avtales i pkt. 6.1 til kr 1 823 024 hvorav kr 164 624 utgjør diverse endringer.

Som vedlegg til kontrakten er det en «*Leveransebeskrivelse*» som angir omfanget av entreprenørens leveranse og hvilke arbeider/ytelser forbrukeren skal sørge for.

Rombeskrivelse, spesifisert betalingsplan og tidsplan er også en del av kontrakten.

Tegninger er vedlegg til kontrakten, men disse er ikke fremlagt for nemnda.

Det avholdes overtakelsesforretning den 24. september 2013. Protokollen som bla. angir at det er «*Ujevnt skjært tapet*» på flere steder er signert av begge parter.

Forbrukeren henvender seg til det lokale maler- og byggtapetsermesterlauget i en e- post den 9. januar 2014 og ber om en faglig vurdering av innvendige maler- og byggtapetserarbeider.

Det gjennomføres en befaring i boligen den 15. januar og det foreligger et referat fra denne befaringen datert 18. januar 2014 hvor det skrives at sprekker over dører og vinduer sannsynligvis kommer av at plateskjøtene ikke er limt og at de ikke er orientert etter anbefaling i «*forskriftene*».

I referatet konkluderes det med at:

«Platene der det oppstår sprekker, må limes på en måte som forskriftene tilsier for deretter å utbedres på en fagmessig måte»

På bakgrunn av denne uttalelsen fra maler- og byggtapetsermesterlauget, reklamerer forbrukeren på forholdet. Det foreligger ingen dokumentasjon på denne kommunikasjonen, men entreprenøren bekrefter å ha mottatt reklamasjonen i sin klage til nemnda.

Entreprenøren aksepterer å utbedre skadene. Han utfører ekstra skruing i plateskjøter og tapetserer flere rom på nytt. Første utbedringsforsøk blir gjort i mars 2014, men etter 30 – 40 dager viser det seg at dette ikke ble vellykket.

Forbrukeren vil ikke akseptere en ny tilsvarende utbedring og kontakter den 7. juli 2014 en byggeteknisk rådgiver for å få en ny vurdering av om utbedringen etter tidligere reklamasjoner av synlige skjøter bak tapet er tilfredsstillende utført.

Rådgiveren skriver en rapport datert den 28. juli 2014 hvor han konstaterer at det er benyttet 10 mm sponplater med rettkant og at platene er skjøtt i flukt med sidekarmene ved dører og vinduer. Begge disse forholdene strider mot anbefalingene fra NBI, Byggdetaljblad 543.204 og andre sponplateprodusenter som anbefaler falsede skjøter som skal limes, platetykkelse min. 12 mm og forskutte plateskjøter i forhold til sidekarm på dør og vindu. Han refererer videre til at det i entreprenørens Sintef Godkjenning under pkt. 7.7 står at

«etterbehandling av sponplater og valg av overflatematerialer skal være tilpasset underlaget».

Rådgiveren mener at siden det har oppstått skader også etter at entreprenøren har foretatt utbedring, er ikke utbedringen utført tilfredsstillende og underlaget er ikke egnet for montering av tapet. Forutsetningene i entreprenørens Sintef Godkjenning hevdes ikke hensyntatt.

Han foreslår to alternative utbedringsmetoder.

1. Forskyve plateskjøter ved å skjøte sponplatene på en stender mellom sidekarm på dør og vindu.
2. Montere 6 mm rehab gipsplater i forband i forhold til underliggende sponplateskjøter.

Kostnadene knyttet til de to ulike utbedringsalternativene er også vurdert i rapporten uten at det er innhentet konkrete pristilbud.

For alternativ 1. utgjør de stipulerte kostnadene kr. 36.400,- inkludert mva.

For alternativ 2. utgjør de kr. 123.000,- inkludert mva.

Begge kostnadsoverslagene forutsetter dagens lønns- og prisnivå, ingen finansieringskostnader og ingen administrasjon samt at kostnader til oppfølging ikke er medtatt. Kostnader til utflytting, midlertidig bosted og mellomlagring av møbler er heller ikke medtatt.

Entreprenøren får muligheten til å gjøre et nytt utbedringsforsøk i januar/februar 2015. Heller ikke dette utbedringsforsøket var vellykket.

Ett-års befaringen avholdes 13. april 2015 uten av det fremkommer av protokollen som er signert av begge parter samme dag, at det er registrert mangler ved tapet eller plateskjøter som er synlige.

Forbrukeren reklamerer på nytt og den 15. september 2015 gjennomføres det en ny befaring i boligen. Tilstede på befaringen er forbrukeren og entreprenøren representert ved den norske adm. dir., morselskapets vise adm. dir. og norsk regionsjef. Protokollen fra befaringen er signert av begge parter og denne er vedlagt plantegninger som viser partenes ulike oppfatning av hvor skrukkene i tapetet er, samt at det er vedlagt seks bilder som er tatt av forbrukeren.

Bakgrunnen for denne befaringen var at forbrukeren to ganger tidligere hadde reklamert på synlige plateskjøter og skrukker i tapetene og entreprenørens påfølgende forsøk på utbedring som ikke hadde ført til tilfredsstillende resultat.

Begge parter er i all hovedsak enige om observasjonene selv om det er ulik oppfatning av omfanget av skrukker i tapetet.

Den største uenigheten er knyttet til at forbrukeren krever skadene utbedret slik som beskrevet i rapporten fra byggeteknisk rådgiver, mens entreprenøren mener det er riktig å innrømme et prisavslag i størrelsesorden 10 - 50 tusen kroner.

Den 23. oktober 2015 sender entreprenøren en e-post vedlagt et brev til forbrukeren hvor han viser til befaringen den 15. september.

Han skriver at en viss grad av synlige skjøter må aksepteres og at

«Kostandene for ytterligere retting står ikke i rimelig forhold til mangelens betydning. Dette er en estetisk mangel og har ingen betydning for husets funksjon. Det må tillegges vekt at det allerede er brukt betydelige midler på utbedring uten at dette har gitt ønsket resultat».

Han tilbyr forbrukeren et skjønnsmessig prisavslag på kr. 30.000,-.

Samme dag svarer forbrukeren i en e-post at tilbudet ikke aksepteres.

Entreprenøren sender saken til Boligtvistnemnda den 26. oktober 2015 og viser til overnevnte dokumentasjon. Han viser også til det han mener er en tilsvarende sak for Boligtvistnemnda (sak 402-2007). I den saken konkluderer nemnda med at forbrukeren må akseptere at det på enkelte steder foreligger synlige skjøter og sprekker ut over det forbrukeren mener er normalt og kommer til at det mest hensiktsmessige er at det gis et prisavslag.

Entreprenøren skriver avslutningsvis i klagen at han innrømmer forbrukeren et prisavslag skjønnsmessig fastsatt til kr. 30.000,-

Forbrukeren får den 27. oktober 2015 utført nok en reklamasjonstakst. Fra denne taksten foreligger det en rapport datert den 6. november 2015 som er vedlegg til forbrukerens tilsvaer datert den 6. oktober 2015, men mottatt av nemnda den 18. november 2015.

I tilsvaret konkluderer forbrukeren med at han ikke kan akseptere sprekker og skrukker i tapetoverflatene i et nytt hus i det omfang som er påvist hos ham. Han mener at dette bekreftes av de faginstanser som har vært involvert i saken. Han presiserer at entreprenøren skriftlig har påtatt seg ansvaret for reklamasjonen og vist dette gjennom å ha foretatt to utbedringsforsøk. Ved begge utbedringene ble manglene forsøkt rettet og all tapet byttet uten å oppnå tilfredsstillende resultat. Summen av kostandene til begge disse utbedringene er etter hans oppfatning, høyere enn den ville ha vært dersom utbedringen hadde blitt utført etter anvisning fra rådgiver første gang.

Han mener at mangelen ikke er uforholdsmessig i forhold til kostnadene ved utbedring og skriver at:

«Siden entreprenøren ikke vil rette etter buofl §32 og det er beviselig at mangelen og skadene ikke er uforholdsmessig i forhold til kostnadene, krever vi prisavslag etter buofl §33».

Han krever også at utgifter til bla. tilkomst og andre forhold som er en nødvendig følge av rettinga, blir dekket etter buofl §32 fjerde ledd.

Han viser til at huset er nytt og anfører at verdireduksjonen derfor er lik den kostanden det er med å rette en slik mangel.

De totale kostnadene ved utbedring av manglene som han krever dekket er:

Utbedringskostnader i flg. reklamasjonstakst nr.1	kr 157.600,-
Kostnader til reklamasjonstakst nr.1	kr 11.725,-
Kostnader til reklamasjonstakst nr.2	kr 17.362,-
Kostnader til reklamasjonstakst nr.3	kr 13.000,-
<u>Kostnader til alternativt bosted ved utbedring av skadene</u>	<u>kr 20.000,-</u>
TOTALT	kr 219.687,-

Forbrukeren krever således et prisavslag på kr 219.687,- for å utføre utbedring etter sammenfallende anbefalinger fra tre ulike fagmiljøer samt å få dekket utlegg til tre rapporter og utgifter til alternativt bosted mens utbedringene pågår. Han henviser til buofl §§32 og 33.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova gjelder for avtalen.

2.1 Innledning

Partene inngår den 30. september 2012 en «*Bestillingsavtale*» på en standard husmodell. Bestillingsavtalen inneholder en ordreliste som angir hvilke tillegg og fradrag forbrukeren har mulighet til å velge. Blant disse er et tilbud om å trekke ut tapetsering av vegger, men det fremgår at forbrukeren valgte å ikke trekke dette fra leveransen.

Partene inngår deretter den 30. oktober 2012, «*Kontrakt om planlegging og oppføring av bolig eller fritidsbolig på forbrukerens tomt*». Byggblankett 3425. Vederlaget avtales i pkt. 6.1 til kr 1 823 024 hvorav kr 164 624 utgjør diverse endringer.

Som vedlegg til kontrakten er det en «*Leveransebeskrivelse*» som angir omfanget av entreprenørens leveranse og hvilke arbeider/ytelser forbrukeren skal sørge for.

Rombeskrivelse, spesifisert betalingsplan og tidsplan er også en del av kontrakten.

Tegninger er vedlegg til kontrakten, men disse er ikke fremlagt for nemnda.

Ved overtagelsesforretningen den 24. september 2013 skrives det i protokollen at det er «*Ujevnt skjært tapet*» på flere steder.

Da forbrukeren i januar oppdager sprekker i plateskjøter som er synlig gjennom tapet og skrukket tapet, henvender han seg til det lokale maler- og byggtapetsermesterlaug og ber om en faglig vurdering av innvendige maler- og byggtapetserarbeider. Det gjennomføres en befaring i boligen og referatet datert 18. januar 2014 beskriver at sprekker over dører og vinduer sannsynligvis kommer av at sponplateskjøtene ikke er limt og at de ikke er orientert etter anbefaling i «*forskriftene*».

Forbrukeren reklamerer på forholdet. Det foreligger ingen dokumentasjon på denne kommunikasjonen, men entreprenøren bekrefter å ha mottatt reklamasjonen i sin klage til nemnda 26. oktober 2015.

Entreprenøren aksepterer reklamasjonen og gjør forsøk på utbedring to ganger. Forbrukeren aksepterer ikke resultatet. Han rådfører seg også med eksterne fagmiljøer som besiktiger forholdet. Etter en befaring med entreprenørens administrasjon fremmer entreprenøren et tilbud om prisavslag kr 30 000, mens forbrukeren krever kr 219.687 basert på innhentet stipulert utbedringskostnad, samt til dekning for egne kostnader til innhenting av takster og til

å kunne oppholde seg borte fra boligen under utbedringsarbeidene. Partene kommer ikke til enighet, og entreprenøren fremmer sak for Boligtvistnemnda 26. oktober 2015.

2.2 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører at han har krav på prisavslag fordi entreprenøren erkjenner at det foreligger en mangel.

Han mener at mangelen ikke er uforholdsmessig i forhold til kostnadene ved utbedring og krever et prisavslag som dekker kostnader til utbedring etter buofl §33.

Basert på rapport fra byggeteknisk rådgiver datert den 28. juli 2014 er kravet basert på to alternative utbedringsmetoder:

1. Forskyve plateskjøter ved å skjøte sponplatene på en stender mellom sidekarm på dør og vindu. Estimert kostnad kr. 36.400,- inkludert mva.
2. Montere 6 mm rehab gipsplater i forband i forhold til underliggende sponplateskjøter. Estimert kostnad kr. 123.000,- inkludert mva.

Han krever også utgifter til bla. tilkomst og andre forhold som er en nødvendig følge av rettinga, dekket etter buofl §32 fjerde ledd.

Totalt krever han et prisavslag på kr 219.687,- for å utføre utbedring etter sammenfallende anbefalinger fra tre ulike fagmiljøer inkludert å få dekket utlegg til disse rapportene.

Han anfører at huset er nytt og at verdireduksjonen derfor er lik den kostanden det er med å rette en slik mangel.

Entreprenøren anfører at forbrukeren må akseptere at det på enkelte steder foreligger en viss grad av synlige skjøter og sprekker ut over det forbrukeren mener er normalt og at kostandene for ytterligere retting ikke står i rimelig forhold til mangelens betydning. Manglene er estetiske og har ingen betydning for husets funksjon. Han anfører at partene er i all hovedsak enige om observasjonene selv om det er ulik oppfatning av omfanget av skrukker i tapetet. Den største uenigheten er knyttet til at forbrukeren krever skadene utbedret slik som beskrevet i rapporten fra byggeteknisk rådgiver, mens entreprenøren mener det er riktig å innrømme et prisavslag i størrelsesorden 10 - 50 tusen kroner.

Han anfører at det allerede er brukt betydelige midler på utbedring uten at dette har gitt ønsket resultat og mener derfor at det mest hensiktsmessige er at det gis et prisavslag, skjønnsmessig fastsatt til kr. 30.000,-.

2.3 Nemndas synspunkter

Nemnda legger til grunn at trematerialer og sponplater som her er benyttet på veggene, normalt vil bli utsatt for en viss krymp etter montering, i løpet av tørkeprosessen som kan strekke seg over relativt lang tid. Det er dermed stor fare for at det enkelte steder vil kunne oppstå sprekker og synlige plateskjøter etter overlevering. Dette setter store krav til entreprenørens informasjonsplikt, da forbrukerne uansett må kunne forvente å få levert «god vare», og at det ikke generelt kan forutsettes at forbrukere *måtte* påregne forholdet. Hadde han blitt informert på forhånd, kan det ikke ses bort i fra at han ville valgt et annet overflatemateriale, en annen overflatebehandling, eller alternativt en annen leverandør. På den annen side må forbrukere akseptere at skjøter til en viss grad vil kunne synes, uansett kvalitet på arbeid og valg av materialer.

Nemnda må først ta standpunkt til mangelsspørsmålet under henvisning til buofl § 25 som har følgende ordlyd:

«Det ligg føre mangel dersom resultatet ikkje er i samsvar med dei krava som følgjer av avtalen eller av føresegnene i §§ 7, 9 og 13. Mangel ligg likevel ikkje føre dersom avviket kjem av forhold på forbrukarens side.

Mangel ligg òg føre dersom resultatet ikkje er i samsvar med offentlegrettslege krav som er stilt i lov eller i medhald av lov. Dette gjeld likevel ikkje dersom tilhøva viser at forbrukaren for så vidt ikkje bygde på entreprenørens sakkunnskap og vurdering, eller ikkje hadde rimeleg grunn til å gjere det».

Nemnda legger til grunn at entreprenørens har akseptert at det foreligger en mangel og at han har tilbudt forbrukeren et prisavslag som han har avslått.

Forbrukeren har krevd prisavslag basert på hva det koster å få en annen entreprenør til å utbedre mangelen, jf buofl § 33 andre ledd første punktum. Skal forbrukeren få medhold i et slikt krav, må entreprenøren ha misligholdt sin plikt til å utbedre etter buofl § 32.

Nemnda finner at dette vilkåret er oppfylt. Det er lovens klare utgangspunkt og hovedregel at forbrukeren kan kreve retting av en mangel. I realiteten dreier det seg om en videreføring av retten til å kreve avtalen oppfylt etter sitt innhold. Unntaket ved uforholdsmessig dyre utbedringer, kommer ikke til anvendelse i foreliggende sak. Videre konstaterer nemnda at entreprenøren ikke har maktet å rette mangelen på tilfredsstillende vis selv etter flere utbedringsforsøk. Dermed har han ikke overholdt kravet om å foreta retting innen rimelig tid.

Prisavslaget settes til gjennomsnittet av de to reklamasjonstakster forbrukeren har innhentet. Sum kr 140.300,- inkludert merverdiavgift.

Når det gjelder utgifter som entreprenøren ville ha 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.

Når det gjelder utgiftene til de to reklamasjonstakstene og uttalelsen fra maler- og byggtapetsermesterlauget finner nemnda det klart at vilkårene i buofl § 32 fjerde ledd første punktum er oppfylt for reklamasjonstakstene men ikke for uttalelsen fra maler- og byggtapetsermesterlauget som ble innhentet før forbrukeren reklamerte. I angjeldende tilfelle finner nemnda det overveiende sannsynlig at partene ikke ville kommet til enighet uten å trekke inn uavhengig tredjeparter.

Entreprenøren skal dermed dekke fakturaene for de to reklamasjonstakstene, pålydende kr 11.725,- og kr. 17.362,-. Totalt kr 29.087,- inkludert merverdiavgift.

Entreprenøren må også dekke de kostnader forbrukeren ville hatt i forbindelse med utflytting mens utbedring hadde pågått. Skjønnsmessig anslått til kr 20.000,- inkludert merverdiavgift.

3. Konklusjon

- Forbrukeren gis medhold og entreprenøren skal betale kr. 189.387,- inkludert merverdiavgift.