

## Protokoll i sak 857/2016

for

**Boligtvistnemnda**

**11.11.2016**

### **Saken gjelder:**

Reklamasjon på museinntrengning og krav om utbedring av tetting.

-----

### **1. Sakens faktiske sider**

Forbrukeren oppgir i klagen at han overtok en enebolig fra entreprenøren den 21. januar 2011. Kjøpekontrakt og overtagelsesprotokoll er ikke forelagt for nemnda.

Mus ble første gang oppdaget i huset i september 2014 og entreprenøren bekrefter at forbrukeren da reklamerte på forholdet tre år og åtte måneder etter overtagelsen.

Entreprenøren oppgir at han informerte forbrukeren om at mus i huset ikke er grunnlag for reklamasjon, men at evt. feil og mangler som gjør at mus kommer inn i huset kan være grunnlag for reklamasjon.

Entreprenøren oppgir også at han fra september 2014 og fram til i dag har tettet alle steder der hvor det kan være potensielle innganger for mus.

Av den fremlagte e-post korrespondansen mellom partene i tidsrommet 15. september 2015 til 18. januar 2016 fremkommer det at forbrukeren den 15. september skriver til entreprenøren og informerer om at på nytt har fått mus i huset.

Samme dag svarer entreprenøren at han vil avvente forbrukerens reklamasjon før han tar stilling til om mus i huset skyldes en mangel ved leveransen.

Den 21. september svarer forbrukeren entreprenøren at det åpenbart er en mangel ved leveransen siden mus kommer inn mellom etasjene og at han derfor forventer at entreprenøren tar kostnadene fra «Skadedyrsenteret» som han har engasjert for å avdekke mangler ved boligen.

Den 24. september svarer entreprenøren i en e-post og viser til tidligere korrespondanse. Han avviser reklamasjonen så lenge forbrukeren ikke kan påvise årsaken til at mus kommer inn i huset.

Samme dag svarer forbrukeren at han har vært i kontakt med et lokalt byggefirma, Forbrukerrådet, «Skadedyrsenteret» og sitt forsikringsselskap. Alle fire er av samme oppfatning om at nye hus ikke skal ha mus i bjelkelaget og at dette er en mangel ved boligen. Forbrukeren varsler om at han vil foreta en ny befaring med «Skadedyrsenteret» hvoretter han vil «*skrive en reklamasjon*» og be entreprenøren betale det han blir fakturert.

Den 29. september sender forbrukeren en ny e-post til entreprenøren og viser til telefonsamtalen tidligere samme dag. Han orienterer om at det nå er opprette forsikringssak og at dersom det avdekkes feil eller mangler ved boligen, så vil han kreve disse dekket av entreprenøren.

Avslutningsvis skriver forbrukeren at han henstiller entreprenøren selv om å finne årsaken til at mus kommer inn i huset. Alternativt må han benytte «Skadedyrfirma» og kreve kostnadene dekket av entreprenøren.

Den 1. oktober svarer entreprenøren i en e-post at han ikke vil engasjere seg mer i saken før forbrukeren påviser feil eller mangler som han kan dokumentere at entreprenøren må svare for.

Samme dag svarer forbrukeren entreprenøren i en e-post at han er skuffet over entreprenørens beslutning om ikke å gjøre noe mer og at han kan mene at det ikke er feil ved leveransen så lenge en eller flere mus springer mellom bjelkelag og i vegger på en nyoppført bolig.

Forbrukeren skriver at han også har vært i kontakt med eier og byggmester av et mellomstort firma i regionen og fått opplyst at dette helt klart er en mangel. Han har også vært i kontakt med Boligeiernes landsforbund, Forbrukerrådet og Boligtvistnemnda. Han avslutter med å skrive:

*«For ett er sikkert. Vi kommer ikke til å gi oss før huset vårt er fritt for mus, og så lenge det er dere som har bygget huset, så er det også dere som skal stå til ansvar for å få musene fjernet».*

Den 2. oktober svarer entreprenøren at Boligtvistnemnda er det rette slik at en tredjepart kan uttale seg. Entreprenøren bekrefter at han vil rette seg etter nemndas svar.

Samme dag svarer forbrukeren entreprenøren at en alternativ løsning for å slippe å involvere en tredjepart, kan være at entreprenøren legger musenetting langs hele huset. Det vil med stor sannsynlighet eliminere potensielle innganger og er i tråd med hva «Skadedyrsenteret» foreslo som et alternativ. Forbrukeren bekrefter at han kan hjelpe til om det blir utført.

Partene utveksler flere e-poster denne dagen hvor blant annet entreprenøren ønsker å kontakte den personen i «Skadedyrsenteret» som foreslo denne løsningen.

Den 6. oktober sender forbrukeren en e-post til entreprenøren og viser til en telefonsamtale samme dag, hvor entreprenøren framsatte forslag om at forbrukeren kunne få materialer til musenetting av entreprenøren, men at forbrukeren selv måtte stå for utbedringene. Etter nøye avveininger, takker forbrukeren nei til tilbudet.

Forbrukeren fastholder at entreprenøren må tette huset som han har bygget slik at mus ikke kommer inn. Han etterlyser skriftlig dokumentasjon på at dette er gjort riktig slik at han har noe å sende til forsikringsselskapet som nå har opprettet sak. Hvis ikke, ser han seg dessverre nødt til å ta saken til Boligtvistnemnda.

Dagen etter svarer entreprenøren at han fortsatt mener at det å få mus i huset ikke er en reklamasjon i seg selv. Dersom det påvises feil eller mangler som er årsak til at mus kommer inn i huset, kan det være en reklamasjon. Så lenge dette ikke er påvist av forbrukeren avviser han reklamasjonen, men fremsetter allikevel et forslag til en omforent løsning.

Han tilbyr å montere musetetning rundt huset for kr. 5.000,- som er kostnader til monteringen. Materialene til en verdi av kr. 4.000,-, vil forbrukeren få gratis slik som tidligere tilbudt.

Samme dag svarer forbrukeren at han kan akseptere å betale kr 2.500,- for monteringen og at entreprenøren betaler materialene.



Dagen etter svarer entreprenøren at «*ditt forslag til løsning er OK for meg*» samtidig som han fastholder sitt standpunkt om at han avviser reklamasjonen så lenge det ikke er påvist feil eller mangler.

Den 12. oktober skriver forbrukeren en e-post til entreprenøren hvor han orienterer om at han har hatt en befaring sammen med en representant for entreprenøren og funnet spor etter mus i boden. Musene hadde gnagd hull i isolasjonen over inngangsdøren og det er derfor sannsynlig at musene kommer utenfra og klatrer langs bodveggen før de tar turen videre inn i bjelkelaget i huset. Forbrukeren mener derfor at huset inkludert bod, trapp og terrassen oppe, må tettes slik at mus ikke kommer inn.

Entreprenørens representant opplyser om at mus ikke har mulighet til å komme inn via denne terrassen. For å være sikker på at dette er riktig så ønsker forbrukeren at entreprenøren tar opp terrassebordene og tetter langs husvegg og rekkverk på terrasse oppe.

Avslutningsvis skriver forbrukeren at siden det nå er påvist en feil ved leveransen så må det også være enighet om at det foreligger en reklamasjonsberettiget mangel.

Den 14. oktober skriver forbrukeren en ny e-post til entreprenøren og bekrefter at mus i løpet av et døgn har de gnagd et nytt stort hull over boddøren.

Entreprenøren svarer i en e-post dagen etter at han vil tette med list på innsiden slik at mus ikke kan komme gjennom.

Han skriver at han har på følelsen av at forbrukeren overdimensjonerer hvilke skader en mus kan gjøre, men at han gjør disse tiltak som en del av det vi var enige om og ser på dette som avsluttet etterpå.

Samtidig understreker entreprenøren at han ikke ser på dette som en reklamasjon og vi har gjort dette i egen interesse. Skulle det komme til realitetsdrøftelser så har han ikke innrømmet noe ansvar.

Forbrukeren svarer samme dag at han er uenig i entreprenørens standpunkt.

Den 19. oktober sender forbrukeren en «*statusoppdatering*» til entreprenøren og påpeker at entreprenørens representant har påvist to steder hvor musene kan ha kommet inn, men som nå er tettet av entreprenøren. Han mener at dette bekrefter hans påstand om at det foreligger en mangel.

Den 26. oktober etterlyser forbrukeren svar fra entreprenøren når det gjelder om han er enig i at det er en reklamasjon, fordi en mangel ble påvist og er utbedret av entreprenøren.

Han skriver at det fortsatt er mus i huset.

Den 27. oktober sender entreprenøren en e-post til forbrukeren hvor han fastholder sine standpunkter om at reklamasjonen avvises.

Samme dag svarer forbrukeren at han i tillegg til tidligere feil og mangler som gjør at mus kommer inn i huset, nå har påvist ytterligere en mangel ved det ene hushjørnet.

Den 10. november sender forbrukeren en ny statusoppdatering til entreprenøren og informerer om at han nå har tatt åtte mus i boden. Dette er langt flere enn hva han trodde på forhånd, men det er svært sjeldent han nå hører dem. Han skriver også at utvendig så tar han kun mus på den ene siden av huset hvor han ser at det mangler musenetting og på terrassen over boden.

Derfor mener han at de tettingene som entreprenørens representant utførte på andre steder har hatt virkning.

Forbrukeren tror at mus fortsatt kommer inn ved rekkverket over boden eventuelt på den siden av huset hvor det mangler musenetting og foreslår at «Skadedyrfirmaet» utarbeider en rapport som entreprenøren skal utbedre i henhold til.

Dagen etter sender han en ny e-post til entreprenøren og opplyser om at han har avtalt befaring med «Skadedyrfirmaet» fredag 20. november kl. 14:00 og spør entreprenøren om hvor mange terrassebord som ble åpnet på terrassen oppe og hvor godt fikk han undersøkt langs rekkverket og husveggen som ligger i forlengelse av rekkverket?

I tillegg ønsker han en bekreftelse på at han har forstått entreprenøren rett når han skriver at det ikke skal være mulig for musene å klatre under beslaget som er øverst på rekkverket og deretter ned i boden. Det skal heller ikke være mulig å klatre under rekkverket og deretter ned i boden.

Den 16. november svarer entreprenøren at han har tatt opp 2 – 3 bord ved rekkverket. Han etterlyser også svar på sine øvrige spørsmål i e-posten datert den 11. november.

Den 18. november svarer entreprenøren på disse spørsmålene. «*Han kan ikke garantere noe og har ikke grunnlag for å si at noe er umulig*».

Samme dag er det også en e-post korrespondanse om hvilke terrassebord som ble tatt opp uten at entreprenøren har noe sikkert svar på dette.

Den 20. november utfører «Skadedyrfirmaet» en inspeksjon av boligen. Basert på denne inspeksjonen utarbeider forsikringsselskapet en rapporten som konkluderer med (s. 9) at det stedvis finnes åpninger i konstruksjonen som bør sikres bedre og at det for konstruksjoner med vanskelig inspeksjonsmulighet bør legges til rette for bedre inspeksjon. Rapporten har også bilde dokumentasjon.

Den 4. desember sender forbrukeren en e-post til entreprenøren hvor han informerer om innholdet i rapporten. Han refererer til avtalen med entreprenøren om at hele huset skal musetettes som rapporten nå viser at ikke er oppfylt.

Avslutningsvis skriver forbrukeren at dersom entreprenøren ikke følger opp avtalen, vil han sende saken til Boligtvistnemnda.

Den 9. desember svarer entreprenøren i en e-post at han har gått gjennom rapport.

Der det er påpekt steder hvor mus kan komme inn, vil han tette og legge inn museband dersom dette mangler.

Ved utvendig mur skriver entreprenøren at det bak kledningen er tettet tidligere. I tillegg er det montert museband her, men han vil åpne deler av konstruksjonen for å vise med bilder hva som er gjort og eventuelt tette mer hvis nødvendig.

Samme dag svarer forbrukeren at så lenge entreprenørens representant sier at han kun tok opp 2-3 tilfeldige bord på terrassen oppe, så har ikke dette blitt gjort i henhold til hva han ønsket. Forbrukeren skriver at han ønsker at kledning rundt terrassen oppe (husvegg og rekkverk) skal tettes slik som rapporten anbefaler og slik som han mener det er gjort avtale med entreprenøren om.



Etter at forbrukeren etterlyser svar fra entreprenøren den 14. desember, kommer svaret den 15. desember.

Entreprenøren skriver at han har brukt mye ressurser for å hindre mus i å komme inn i boligen og at han har tettet der det er påvist steder som kan være store nok for til at mus kommer inn. På øvre terrasse har han sjekket og funnet at det er montert museband. Derfor mener han at det ikke er blitt påvist flere mangler og at boligen da er levert i henhold til avtalen.

Samme dag svarer forbrukeren at han fastholder sin påstand om at hele huset skal musetettes som avtalt. Det mangler fortsatt tetting rundt terrassen oppe (husvegg og rekkverk) og ved steinmur. Dersom han ikke får bekreftelse fra entreprenøren på at dette vil bli gjort, ser han seg dessverre nødt til å ta saken videre til Boligtvistnemnda.

Den 20. desember sender forbrukeren en ny e-post til entreprenøren hvor han viser til bildedokumentasjon som er oversendt og kommenterer de stedene hvor han mener det er mulighet for mus at kommer inn i huset. Han foreslår også hvordan utbedringene kan utføres.

Entreprenøren svarer den 22. desember at han fastholder det svaret han ga forbrukeren den 9. desember.

Den 17. januar 2016 skriver forbrukeren en e-post til entreprenøren og bekrefter at de fleste manglene som ble påpekt i e-posten datert den 20. desember er utført. Det er allikevel et punkt som ikke er utført fordi det fortsatt mangler tetting rundt terrassen oppe (husvegg og rekkverk) og ved steinmuren.

Den 18. januar sender forbrukeren en e-post til entreprenøren og bekrefter at alle forhold unntatt montering av muse/kostebånd langs husvegg og rekkverk på terrassen oppe, er utført.

Partene blir ikke enige om dette siste reklamasjonspunktet og den 20. januar sender forbrukeren saken til Boligtvistnemnda.

## **2. Sakens rettslige sider**

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

### *2.1 Innledning*

Forbrukeren oppgir i klagen at han overtok en enebolig fra entreprenøren den 21. januar 2011. Kjøpekontrakt og overtagelsesprotokoll er ikke forelagt for nemnda.

Mus ble første gang oppdaget i huset i september 2014 og entreprenøren bekrefter at forbrukeren da reklamerte på forholdet tre år og åtte måneder etter overtagelsen.

Entreprenøren oppgir at han informerte forbrukeren om at mus i huset ikke er grunnlag for reklamasjon, men at evt. feil og mangler som gjør at mus kommer inn i huset kan være grunnlag for reklamasjon.

Entreprenøren oppgir også at han fra september 2014 og fram til i dag har tettet alle steder der hvor det kan være potensielle innganger for mus.

Av den fremlagte e-post korrespondansen mellom partene i tidsrommet 15. september 2015 til 18. januar 2016 (s. 24 – 46) fremkommer det at partene langt på vei er enige om en løsning på tvisten. Entreprenøren gjør flere forsøk på tetting og utbedringer. Det innhentes også en rapport fra forbrukerens forsikringsselskap som er koblet inn i saken. Rapporten er basert på inspeksjon utført av «Skadedyrfirma».

I januar 2016 gjenstår det for partene kun å bli enige om tetting rundt terrassen oppe (husvegg og rekkverk) og ved steinmuren, men partene kommer ikke til enighet og den 20. januar sender forbrukerne saken til Boligtvistnemnda.

Entreprenøren inngir tilsvaret den 10. februar. Hovedinnholdet er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren inngir tilsvaret den 10. mars. Hovedinnholdet er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren inngir et siste tilsvaret den 30. mars. Hovedinnholdet er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

## 2.2 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører at han i september 2014 reklamerte til entreprenøren på at han hadde mus i bjelkelag og i vegger i boligen og at entreprenøren samme høst gjorde tiltak for å hindre at mus kom inn i boligen.

Han anfører videre at disse tiltakene så ut til å være tilstrekkelige, men at han høsten 2015 på nytt registrerte at det var mus som kom inn i huset.

Denne gang anfører forbrukeren at entreprenøren avviser reklamasjonen og at han derfor kontaktet et lokalt byggefirma, Forbrukerrådet, «Skadedyrsenteret» og sitt eget forsikringsselskap som alle fire var av samme oppfatning om at nye hus ikke skal ha mus i bjelkelaget og at dette er en mangel ved boligen.

Forbrukeren anfører at han har varslet entreprenøren om at han vil foreta en befaring med «Skadedyrfirmaet» hvorefter han vil «skrive en reklamasjon» og be entreprenøren betale det han blir fakturert.

Forbrukeren anfører at han har forstått entreprenøren dithen at de har en avtale om at entreprenøren skal legge musenetting langs hele huset, men at entreprenøren ikke oppfyller denne avtalen fullt ut ved at han ikke tetter tilfredsstillende rundt terrassen oppe (husvegg og rekkverk) og ved steinmuren.

Forbrukeren anfører også at partene har vært nær en forliksløsning hvor han skulle betale entreprenøren kr. 2.500,- for arbeidet med tettingen slik som «Skadedyrfirmaet» anbefaler. Materialene skulle holdes av entreprenøren. Dette forliket strandet da forbrukeren anfører at han er usikker på om de tiltak som «Skadedyrfirmaet» har beskrevet er tilstrekkelige og fordi entreprenøren fortsatt fastholder sin påstand om at han avviser reklamasjonen så lenge det ikke er påvist feil eller mangler.

Han anfører også at entreprenøren bare delvis utfører de utbedringer som er anbefalt ved å ta opp 2-3 tilfeldige bord på terrassen oppe. Forbrukeren anfører at han ønsker at all kledning rundt terrassen oppe (husvegg og rekkverk) skal tettes slik som rapporten anbefaler og slik som han anfører det er gjort avtale med entreprenøren om.

Forbrukeren anfører at han i et siste forsøk på å få til en løsning, har oversendt entreprenøren fotodokumentasjon som viser hvilke steder som må tettes og at han har foreslått hvordan dette skal utføres.

Avslutningsvis anfører forbrukeren at alle forhold unntatt montering av muse/kostebånd langs husvegg og rekkverk på terrassen oppe er utført og at saken derfor er oversendt Boligtvistnemnda.



I sitt tilsvare datert den 10. mars anfører forbrukeren at entreprenøren har utført reklamasjonsarbeider med tetting av boligen etappevis i fem omganger, men at han fortsatt ikke har gjort jobben ferdig.

Videre anfører forbrukeren at det entreprenøren henviser til som «såkalte fagfolk» er anerkjente selskaper og seriøse aktører innen skadedyrbekjempelse slik at den betegnelsen blir noe misvisende.

Forbrukeren anfører at entreprenørens beskrivelse av at det (selvsagt) er montert museband før kledning ble montert, hjelper lite all den tid han har funnet både bøyde og manglende musebånd flere steder langs husets vegger.

Han anfører også at der entreprenøren beskriver at mus ikke kan komme inn på grunn av husets konstruksjon, har det vist seg at heller ikke dette er riktig.

Musene har blitt fanget hovedsakelig i boden (over dørkarm/opp mot terrassegulv oppe), over bod (på terrassen oppe) og ved siden av bod (terrassen nede). Derfor anfører forbrukeren at han vil at entreprenøren tetter med «kostebånd» langs terrasse oppe, slik at musene ikke finne veien inn i boden langs rekkverk eller husvegg.

Entreprenøren anfører at han fra og med september 2014 og fram til klagen ble sendt til Boligtvistnemnda den 20 januar 2016, har utført arbeider med tetting av boligen for å hindre at mus skal komme inn.

Han anfører også at han flere ganger informerte forbrukeren om at mus i huset ikke er grunnlag for reklamasjon, men at evt. feil og mangler som gjør at mus kommer inn i huset kan være grunnlag for reklamasjon. Dette er ikke bevist, derfor avviser han reklamasjonen. De utbedringsarbeidene som han har utført anfører han at er gjort «*i egen interesse*». Skulle det komme til realitetsdrøftelser så anfører han ikke å ha innrømmet noe ansvar.

Entreprenøren anfører at han har brukt mye ressurser for å hindre mus i å komme inn i boligen og at han har tettet der det er påvist steder som kan være store nok for til at mus kommer inn. På øvre terrasse anfører han å ha sjekket og funnet at det er montert museband. Derfor anfører han at det ikke er påvist flere mangler og at boligen er levert i henhold til avtalen.

I sitt første tilsvare til klagen anfører entreprenøren at han gjentar anførselen om at mus som kommer inn i boligen ikke er reklamasjon, men feil eller mangel som kan gjøre at mus kommer inn i boligen kan være reklamasjon.

Han anfører å ha tettet alle steder som er blitt påvist å kunne være potensielle innganger for mus og at han har lagt «kostebånd» langs eksisterende museband som ekstra sikring på 70% av boligen og samtidig sjekket museband rundt hele huset. Alle påviste steder som fremkommer i rapporten anfører han at er ordnet.

Entreprenøren anfører at mye av utbedringene ikke er hans ansvar og han anfører at han flere ganger har skrevet til forbrukeren at han foretar utbedringer uten å erkjenne ansvar.

Avslutningsvis i dette tilsvaret anfører entreprenøren at det (selvsagt) er montert museband før kledning ble montert i overgangen fra terrasse til bolig der det er bod under terrasse. Det er også papptekking som går fra terrassegulv og opp på GU-gipsplatekledning på huset. Han har sjekket tre plasser langs vegg (tatt av terrassebord) og anfører at dette er i orden. Mus kan ikke komme inn i etasjeskilte denne veien fordi det er tekket på GU- gipsplater som er festet på kantbjelken. Hvis mus skulle komme gjennom her så må de gnage seg gjennom et lag gips og en 48 mm kantbjelke.

Han anfører at det er urimelig om han skal utføre reparasjoner hvor det ikke er påvist feil eller mangler.

### *2.3 Nemndas synspunkter*

Nemnda legger til grunn at det er reklamert rettidig og at bestemmelsene om foreldelse ikke kommer til anvendelse.

Problemstillingen er knyttet til uenighet mellom forbrukeren og entreprenøren om det er montert tilstrekkelig musebånd på hele boligen.

Ut i fra den foreliggende dokumentasjon legger nemnda til grunn at de feil ved musebåndet som er oppdaget er utbedret av entreprenøren.

Entreprenøren har også erkjent svakheter ved konstruksjonen som har gjort at mus kommer inn og han har gjort tiltak for å avbøte dette.

Det legges derfor til grunn at entreprenøren har utført de inspeksjoner han har lovet og utbedret de svakheter han oppdaget.

I forholdet som er omtvistet er det forbrukeren som har bevisbyrden og som i så fall må påvise at det er mangler ved konstruksjonen og evt. manglende musebånd i området rundt terrassen oppe (husvegg og rekkverk) og ved steinmuren. Slike bevis er ikke forelagt for nemnda. Forbrukeren har kun anført at det er sannsynlig at tettingen ikke er tilfredsstillende utført og at musebånd mangler. Han gis derfor ikke medhold i at entreprenøren skal inspisere og evt. utføre tetting i angjeldende område.

Erfaringer har dessverre vist at mus kan komme inn i konstruksjoner og hus uten at det nødvendigvis er noe galt med etablert sperring i form av musebånd. Mus kan «klatre» på rett vegg, trenge inn av åpninger helt ned til 6 – 7 mm, og smette inn gjennom en åpen dør eller et vindu.

### **3. Konklusjon**

Forbrukeren gis ikke medhold i at entreprenøren skal utføre ytterligere tetting.