

Protokoll i sak 861/2017

for

Boligtvistnemnda

02.02.2017

Saken gjelder: Krav om retting av reklamerte feil og mangler.

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår kontrakt om oppføring av enebolig. Kontrakten er ikke fremlagt for nemnda, men av mangellisten/protokollen fra overtagelsen den 25. mars 2013 som er skrevet av entreprenøren, fremkommer det etter nemndas oppfatning, at boligen ble levert «nøkkelferdig» med ferdig behandlede overflater.

Av de reklamasjonspunktene som nemnda skal ta stilling til er følgende medtatt i protokollen fra overtagelsen:

- Knirk i parkett på stuegulv.
- Malingsflick på trapp/rekkverk

Det fremkommer også av protokollen at «*utvendig gjennomgang tas senere etter avtale*».

Den 2. mai sender entreprenøren en e-post til forbrukeren vedlagt protokollen fra overtagelsen. Han skriver at det i tillegg til de punktene som er notert har han «*på sin liste*» et par nye punkter:

- Flis kantlist VF/vaskerom
- Låskasse i dør til vaskerom

Han skriver også at forbrukeren er prioritert og at mange av punktene allerede er «*ordna opp i*».

Samme dag svarer forbrukeren på denne e-posten og kommenterer enkelte av reklamasjonspunktene. Samtidig uttrykker han at han er spesielt misfornøyd med at døra til vaskerommet ikke kan få en låskasse som muliggjør låsing på samme måte som inngangsdøra. Forbrukeren skriver at entreprenøren tidligere i byggeprosessen hadde sagt at dette lot seg løse.

I tillegg til punktene på mangellisten skriver forbrukeren at flislagt gulv i 1. etasje ikke er vasket slik som entreprenøren sa og at garderobeskapene ikke er montert.

Entreprenøren bekrefter samme dag at han har mottatt forbrukerens e-post og takker for «*skikkelig utfyllende tilbakemelding*». Han kommenterer også de enkelte reklamasjonspunktene og skriver bla. at døra til vaskerommet kan byttes slik at den blir lik inngangsdøra. Vaskeromsdøra som er montert tilbyr entreprenøren seg å ta i retur.

Når det gjelder den foreliggende saken er nemndas oppfatning at vilkårene i buofl §33 første ledd ikke er tilstede fordi utbedring av parketten i stuen relativt enkelt lar seg løse og nemnda legger også til grunn at forbrukeren ønsker utbedring.

Nemnda kommer derfor til at entreprenøren innen den 1. mars 2017 skal utbedre knirk i parketten i stuen.

2.3 Malingsflick og sprekkdannelser på trapp/rekkverk.

2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører at forholdet ble reklamert ved overtagelsen den 25. mars 2013. Som ansvarlig for forholdet er det i protokollen anmerket «*maler*».

Forbrukeren anfører at dette forholdet også er referert i protokollen fra ettårsbefaringen og at han i tillegg den 18. februar og den 19. mars reklamerte på at det er flere sprekker i trappa slik som det fremkommer av fremlagte bildebevis. Videre anfører forbrukeren at forholdet ble tatt opp og er referert etter en befaring i boligen den 7. mai 2015.

Avslutningsvis anfører forbrukerne at han har purret entreprenøren ved flere anledninger for å få bekreftet et tidspunkt for utbedring av malingsflick og sprekker i trapp/rekkverk uten å få tilfredsstillende svar.

Entreprenøren anfører at han i referatet fra befaringen den 7. mai har skrevet at sprekkdannelsene i trappevanger og trinn har oppstått etter overtagelse og ettårsbefaring.

2.3.2 Nemndas synspunkter

Nemnda finner at forbrukeren har reklamert på forholdet i tide. Det er i overtagelsesprotokollen reklamert og referert «*Litt malingsflick på trapp/rekkverk*».

Reklamasjonen er også gjentatt i protokollen fra ettårsbefaringen.

Videre legger nemnda til grunn at forbrukeren også den 18. februar reklamerte på at det er ytterligere sprekkdannelser i trappa slik som det vises på fremlagte bildebevis. Denne reklamasjonen gjentas i en e-post fra forbrukeren den 19. mars. Reklamasjonen er også fremsatt og referatført etter en befaring i boligen den 7. mai 2015.

Spørsmålet er om "*litt malingsflick på trapp/rekkverk*" utgjør en mangel etter buofl § 25 første avsnitt første punktum, 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.»

Det avgjørende er om entreprenøren har brutt kravet i buofl § 7 om at arbeidene skal utføres på faglig godt vis. Nemnda finner at forbrukeren i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at så er tilfelle.

Det skal dessuten nevnes at forbrukeren har reklamert skriftlig på forholdet ved flere anledninger uten at entreprenøren på noe tidspunkt har tatt et klart og uttrykkelig forbehold om at han er uenig i reklamasjonen.

Nemnda legger også til grunn at entreprenøren flere ganger i en periode på over to år har lovet forbrukeren å se på forholdet uten at noe er gjort.

Nemnda viser i dette tvistepunktet til synspunktene som vedrører forbrukerens rett til å kreve utbedring og evt. prisavslag jfr. buofl §§ 32 og 33 som angitt under pkt. 2.2.2.

Når det gjelder den foreliggende saken er nemndas oppfatning at vilkårene i buofl §33 første ledd ikke er tilstede fordi utbedring av malingsflick og sprekkdannelser på trapp/rekkverk relativt enkelt lar seg løse og nemnda legger også til grunn at forbrukeren ønsker utbedring.

Nemnda kommer derfor til at entreprenøren innen den 1. mars 2017 skal utbedre malingsflick og sprekkdannelser på trapp/rekkverk.

2.4 Knirk i gulv i loftstue og loftsgang

2.4.1 Partenes anførsler

Forbrukeren reklamerte ved ettårsbefaringen den 3. mars 2014 på knirk i gulvet i loftstuen. Referatet bekrefter dette.

Reklamasjonen gjentas i en e-post til entreprenøren den 3. april vedlagt en oversikt over de reklamasjonsarbeidene som forbrukeren anfører at fortsatt gjenstår.

Forbrukeren sender en e-post til entreprenøren etter en telefonsamtale de hadde den 16. april hvor han bekrefter enighet om at resterende reklamasjonsarbeider, deriblant knirk i parkett i loftstue, skal utføres *«etter ferien i uke 33»*. Entreprenøren kvitterer med *«ok»* samme dag.

Forbrukeren minner entreprenøren om denne avtalen i en e-post den 10. juni.

Forbrukeren påpeker videre at entreprenøren i en e-post til ham den 12. desember skriver *«har registret at det fortsatt er knirk i loftstuegulv»*.

Til tross for flere purringer anfører forbrukeren at det ikke er noen fremdrift i reklamasjonsarbeidene inkludert angjeldende forhold, før entreprenøren svarer på en e-post fra ham den 23. mars 2015 og skriver at han når det gjelder knirk i lotsgulv, *«skal ta det videre»*.

Forbrukeren skriver dagen etter til entreprenøren og orienterer om at gulvet på loftsgangen sannsynligvis også må tas opp.

Etter befaring i boligen den 7. mai påpeker forbrukeren at det fremkommer av møtereferatet at han reklamerer på angjeldende forhold på nytt.

Entreprenøren følger heller ikke nå opp reklamasjonsarbeidene slik han lover og forbrukeren anfører at han deretter purrer på entreprenøren ved flere anledninger – 19. juni, 26. august, 4. september, 23. november – før han sender klagen til Boligtvistnemnda.

2.4.2 Nemndas synspunkter

Forbrukeren har krevd utbedret knirk i parketten i loftstue og loftsgang.

Spørsmålet er om slik knirk utgjør en mangel etter buofl § 25 første avsnitt første punktum, 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.»

Det avgjørende er om entreprenøren har brutt kravet i buofl § 7 om at arbeidene skal utføres på faglig godt vis. Nemnda finner at forbrukeren i tilstrekkelig grad har

sannsynliggjort at så er tilfelle. Det skal dessuten nevnes at entreprenøren flere ganger i en periode på over to år har lovet å se på forholdet uten at noe er gjort.

Nemnda viser i dette tvistepunktet til synspunktene som vedrører forbrukerens rett til å kreve utbedring og evt. prisavslag jfr. buofl §§ 32 og 33 som angitt under pkt. 2.2.2.

Når det gjelder den foreliggende saken er nemndas oppfatning at vilkårene i buofl §33 første ledd ikke er tilstede fordi utbedring av parketten i loftstuen og loftsgangen relativt enkelt lar seg løse og nemnda legger også til grunn at forbrukeren ønsker utbedring.

Nemnda kommer derfor til at entreprenøren innen den 1. mars 2017 skal utbedre knirk i parketten i stuen.

2.5 Nivåforskjell på gulv ved TV-stue og stue.

2.5.1 Partenes anførsler

Forbrukeren reklamerer ved ettårsbefaringen den 3. mars 2014 på nivåforskjell på gulv ved inngangsdør til TV-stue og kjøkken. Referatet bekrefter dette.

Reklamasjonen gjentas i en e-post til entreprenøren den 3. april vedlagt en oversikt over de reklamasjonsarbeidene som forbrukeren anfører at fortsatt gjenstår.

Etter en telefonsamtalen med entreprenøren den 16. april sender forbrukeren en e-post hvor han bekrefter enighet om at resterende reklamasjonsarbeider, deriblant utbedring av nivåforskjeller på gulv ved TV-stue og stue, skal utføres «*etter ferien i uke 33*» og han anfører at entreprenøren samme dag kvitterer med «*ok*». Forbrukeren minner også entreprenøren om denne avtalen i en e-post den 10. juni.

I tiden frem mot en befaring i boligen den 4. september utveksler partene tidvis e-post hvor forbrukeren anfører at han etterlyser et tidspunkt han kan forvente at entreprenøren gjør ferdig reklamasjonsarbeidene. Angjeldende reklamasjon fremkommer også av referatet fra denne befaringen.

Henvendelsene besvares bare delvis av entreprenøren og de frister som avtales anfører forbrukeren at entreprenøren ikke overholder. Han anfører at manglende tilbakemelding fra entreprenøren er slett kundebehandling og at det er uakseptabelt.

Forbrukeren påpeker at de tomme lovnadene fra entreprenøren gjentar seg selv om det gjennomføres en ny befaring i boligen den 7. mai 2015 og det i referatet gjentas tidligere reklamasjoner, herunder høydeforskjell på stuegulvet ved dør til kjøkken og dør til TV-stue.

Forbrukeren reklamerer på forholdet nok en gang den 19. juni og han etterlyser også tilbakemelding fra entreprenøren den 26. august og den 23. november uten å få svar.

Entreprenøren framholder at det i referatet fra «*Etterbefaring etter ettårskontroll*» den 7. mai fremkommer at:

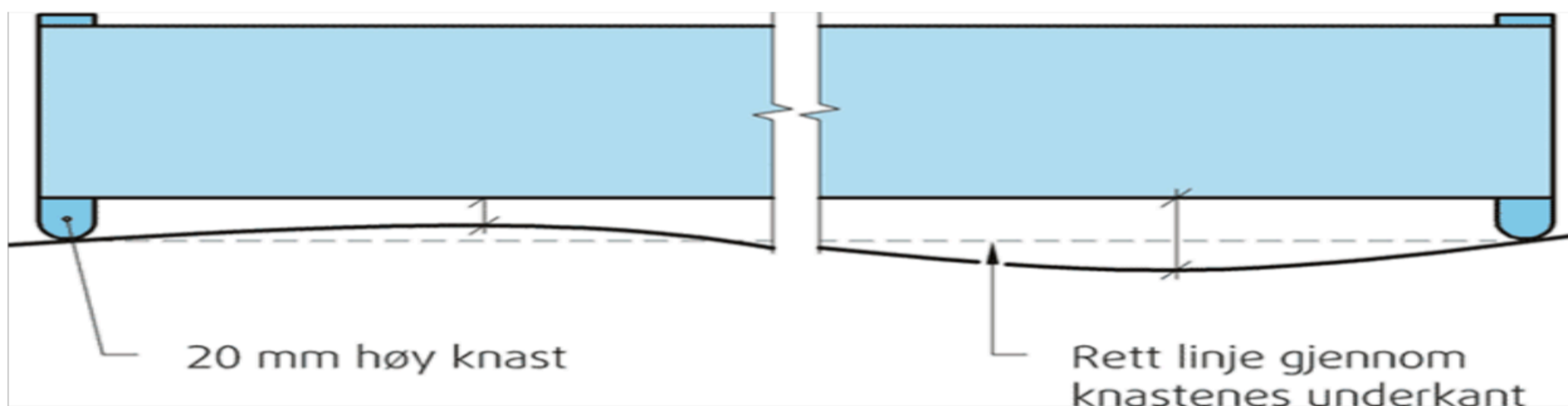
«Overgangen mot kjøkken åpning/TV-stue åpning har nedbøyning. Det måles inn avvik fra senter stender snarest. Samme punkt måles i tidsrommet 15. – 30. januar 2016. Dette for å avklare om evt. telehiv kan være årsaken»

2.5.2 Nemndas synspunkter

Problemstillingen i dette tvistepunktet er knyttet til forbrukerens krav om utbedring av nivåforskjeller på gulvet i overgangen mellom åpningen til stue og åpningen til TV-stue.

For å kunne kreve retting må det foreligge en mangel etter buofl § 25. Spørsmålet er om forbrukeren har fått det han kan kreve etter avtalen. Sentralt for å avgjøre denne problemstillingen er NS 3420 toleranseklasse B (tidligere betegnet klasse 2) for parkettgulv.

Dette gulvet kan ha overflateavvik innenfor ± 3 mm over en målelengde på 2 m. Avvikene skal da helst måles med en 2 m lang rettholt med 20 mm høye knaster i hver ende i hht nedenstående figur, og det aksepteres avvik på inntil 3 mm på *hver* side av den stiplede linjen. Standarden gjelder for øvrig kun på overtakelsestidspunktet, og da på ubelastede konstruksjoner, forutsatt at partene ikke har avtalt noe annet.



Nemnda legger til grunn at forbrukeren ikke har fremlagt måleresultater som viser at kravet til overflateavvik er overskredet.

Nemnda legger videre til grunn at det dreier seg om et trebjelkelag hvor deler av bjelkelaget kan være opplagt på frittstående dragere på den ene siden og på faste bærevegger på den andre siden.

Denne konstruksjonen er ikke uvanlig i trehus og kan føre til et visst, men mindre overflateavvik på gulvet og opplevelsen av en dårligere stivhet enn der begge oppleggene er på faste bærevegger.

Nemnda finner det ikke dokumentert at det foreligger et uakseptabelt overflateavvik.

Konklusjon: Nemnda gir ikke forbrukeren medhold.

2.6 Sprekk i flis på bad

2.6.1 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører at han ved en befaring i boligen den 4. september 2014 påpekte at «flisene på hovedbad observeres», og at han den 25. november sender entreprenøren en e-post hvor han reklamerer på sprekk i flis på bad.

Forbrukeren anfører at han purrer på entreprenøren ved flere anledninger – 15. desember, 19. januar 2015, 18. februar, 23. mars, befaring den 7. mai, 19. juni, 23. november -, men at entreprenøren ikke følger opp utbedringene slik han lover.

Entreprenøren anfører at han i forbindelse med befaring i boligen den 7. mai 2015 har påtatt seg å innhente en skriftlig uttalelse på angjeldende forhold fra en «fagperson».

2.6.2 Nemndas synspunkter

Problemstillingen i dette tvistepunktet er knyttet til forbrukerens krav om utskifting av sprukket flis på hovedbadet.

Spørsmålet er om en sprukket flis utgjør en mangel etter buofl § 25 første avsnitt første punktum, 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.»

Det avgjørende er om entreprenøren har brutt kravet i buofl § 7 om at arbeidene skal utføres på faglig godt vis. Nemnda finner at forbrukeren i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at så er tilfelle.

Nemnda viser i dette tvistepunktet til synspunktene som vedrører forbrukerens rett til å kreve utbedring og evt. prisavslag jfr. buofl §§ 32 og 33 som angitt under pkt. 2.2.2.

Når det gjelder den foreliggende saken er nemndas oppfatning at vilkårene i buofl §33 første ledd ikke er tilstede fordi utskifting av en sprukket flis på badet relativt enkelt lar seg løse og nemnda legger også til grunn at forbrukeren ønsker utbedring.

Nemnda kommer derfor til at entreprenøren innen den 1. mars 2017 skal skifte ut sprukket flis på badet.

2.7 Knirk/knepping fra parkett kjøkken

2.7.1 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører at han den 4. september 2015 sender en e-post til entreprenøren hvor han skriver: *«ønsker også å nevne at det er begynt å bli lyd fra parkett på kjøkken».*

Entreprenøren har ingen anførsler knyttet til dette forholdet.

2.7.2 Nemndas synspunkter

Problemstillingen i dette tvistepunktet er knyttet til forbrukerens krav om utbedring av knirk/knepping i parketten på kjøkkengulvet.

Det første spørsmålet er om slik knirk utgjør en mangel etter buofl § 25 første avsnitt første punktum, 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.»

Det avgjørende er om entreprenøren har brutt kravet i buofl § 7 om at arbeidene skal utføres på faglig godt vis.

Nemnda finner at forbrukeren ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at så er tilfelle utover at han ønsker forholdet utredet i forbindelse med de to øvrige reklamasjonspunktene som gjelder knirk i parkett (pkt. 2.2 og pkt. 2.4).

Han gis derfor ikke medhold.

Nemnda behøver derfor ikke nå å ta stilling til om forbrukeren kan kreve mangelen utbedret, jf buofl § 32 første ledd.

3. Konklusjoner

- Forbrukeren gis medhold og entreprenøren skal innen den 1. mars 2017 utbedre knirk i parketten i stuen.
- Forbrukeren gis medhold og entreprenøren skal innen den 1. mars 2017 utføre malingsflick og utbedring av sprekkdannelser på trapp/rekkverk.

- Forbrukeren gis medhold og entreprenøren skal innen den 1. mars 2017 utbedre knirk i parketten i stuen.
- Forbrukerne gis ikke medhold vedr. reklamasjon som gjelder nivåforskjell på gulv ved TV-stue og stue.
- Forbrukeren gis medhold og entreprenøren skal bytte ut sprukket flis i baderom.
- Forbrukeren gis ikke medhold i at entreprenøren skal utbedre knirk i parketten på kjøkkenet.

Utbedring av knirk i parketten foreslår entreprenøren at utsettes «noen måneder» til sommeren. Han skriver at det erfaringsmessig går seg til, men skal rette det opp dersom knirken ikke blir borte.

De øvrige reklamasjonspunktene bekrefter han at vil bli utført.

Samme dag kommenterer/svarer forbrukeren på entreprenørens kommentarer til disse reklamasjonspunktene.

Han ber da om et tilbud på bytte av vaskeromsdør.

Forbrukeren skriver videre at han ikke tror knirk i parketten går over av seg selv. Han mener at knirken komme av at gipsplata under parketten ikke er tilstrekkelig festet. Videre skriver han at huset ikke vil være beboelig når utbedringsarbeidet av parketten pågår og foreslår at disse arbeidene derfor skal utføres i sommerferien. Han foreslår også at en siste frist for å beslutte om det er nødvendig med utbedring av parketten settes til 1. juli.

Entreprenøren svarer den 3. mai at han vil ta affære dersom det er gipsen som er årsak til knirken i parketten. Ellers kommenterer han at utbedring av de øvrige reklamasjonspunktene er i rute.

I tidsrommet 3. mai 2013 til 3. mars 2014 er det ikke fremlagt noen dokumentasjon for nemnda som viser at det har vært kontakt eller korrespondanse mellom partene før entreprenøren den 3. mars 2014 oversender et referat vedlagt noen bilder fra ettårsbefaringen som ble avholdt samme dag.

Av de reklamasjonspunktene som nemnda skal ta stilling til er følgende medtatt i referatet fra ettårsbefaringen:

- Knirk i parkett på stuegulv.
- Malingsflick på trapp/rekkverk
- Knirk i parkett i loftstue.
- Nivåforskjell på gulv ved inngang dør til TV stue og kjøkken

Entreprenøren ber forbrukeren si i fra dersom det er noe som ikke stemmer eller er uteglemt.

Den 6. mars svarer forbrukeren på denne e-posten og tillegger noen reklamasjonspunkter. Kommentarene har han merket med gul farge på referatet fra ettårsbefaringen som han vedlegger.

Av disse punktene skal nemnda ta stilling til følgende:

- Knirk i parkett i stuegulv

Forbrukeren spør om når utførelsen av reklamasjonsarbeidene er planlagt.

Den 1. april bekrefter entreprenøren i en e-post at reklamasjonsarbeidene skal utføres den 3. april kl. 08:00.

Den 3. april sender forbrukeren som avtalt i en telefonsamtale med entreprenøren, en e-post med oversikt over de reklamasjonsarbeidene som han mener fortsatt gjenstår.

Av disse punktene skal nemnda ta stilling til følgende:

- Knirk i parkett i loftstue.
- Nivåforskjell på gulv ved TV-stue og stue.

Den 16. april sender forbrukeren en e-post til entreprenøren hvor han refererer til telefonsamtalen samme dag og enigheten med entreprenøren om at resterende reklamasjonsarbeider skal utføres *«etter ferien i uke 33»*. Etter forbrukerens oppfatning gjenstår minst halvparten av alle reklamasjonspunktene etter første gangs forsøk på utbedring.

Entreprenøren svarer i en e-post samme dag – *«Ok, God Påske»*.

Den 23. mai sender forbrukeren en e-post til entreprenøren og etterlyser en avklaring på de punktene de snakket om tidligere samme uken. Det fremkommer av e-posten at det dreier seg om driftsforhold for varmepumpe og feierens adkomst til taket. Nemnda ikke skal ta stilling til disse reklamasjonspunktene.

Den 10. juni sender forbrukeren en e-post til entreprenøren og minner han om avtalen om at resterende innvendige reklamasjonsarbeider skulle utføres i uke 33 og at utvendige reklamasjonsarbeider skal utføres så snart som mulig.

Først den 25. august sender entreprenøren en e-post til forbrukeren og spør: *«Passer det med oppretting av diverse denne uken?»*.

Forbrukeren svarer samme dag:

«Ja, denne uka er ok. Det er ingen hjemme mellom kl. 12-13 i morgen, ellers ok».

Den 27. august spør forbrukeren entreprenøren i en e-post:

«Når kan vi forvente at det kommer håndverkere for å utføre de nevnte arbeider?».

Den 2. september svarer entreprenøren i en e-post:

«Befaring atter en gang på torsdag førstkommende kl. 17:00. NN blir med, kanskje også XX»

Den 4. september gjennomføres det en befaring i boligen. Nemnda er forelagt en håndskrevet protokoll hvor det notert punkter som forbrukeren reklamerer på uten at det klart fremkommer om det er enighet om at dette er reklamasjoner som entreprenøren aksepterer.

De punktene som fremkommer av protokollen og som nemnda skal ta stilling til, er følgende:

- Knirk i parkett i loftstue.
- Nivåforskjell på gulv ved TV-stue og stue.

Den 27. september sender forbrukeren en e-post til entreprenøren hvor han skriver at han ikke har fått svar fra entreprenøren de siste to ukene selv om entreprenøren har lovt å ringe tilbake. Forbrukeren etterlyser også referat fra *«møtet på Byggeplass»* og tilbakemelding på tidspunktet for utførelsen av resterende reklamasjonsarbeider. Nemnda legger til grunn at dette er møtet som ble avholdt i boligen den 4. september.

Forbrukerne skriver avslutningsvis at manglende tilbakemelding fra entreprenøren er slett kundebehandling og at det er uakseptabelt.

Den 1. oktober svarer entreprenøren i en e-post til forbrukeren at:
«Dørene er nå kommet + restarbeid i nærmeste fremtid».

Forbrukeren skriver i en e-post til entreprenøren samme dag og etterlyser det mest sannsynlige tidspunktet for når resterende reklamasjonsarbeider skal utføres. Han skriver at han er bortreist den 23. til 26. oktober og at huset står tomt 23. til 24. oktober. Samtidig bekrefter han at møtereferatet er mottatt.

Den 28. oktober sender forbrukeren en e-post til entreprenøren og bekrefter at det er i orden at reklamasjonsarbeidene utføres på torsdag.

Den 25. november sender forbrukerne en ny e-post til entreprenøren og viser til en telefonsamtale de har hatt samme dag.

I denne e-posten oppsummerer forbrukeren alle de reklamasjonspunktene som han anser som gjenstående.

Av disse punktene er det følgende punkter som nemnda skal ta stilling til:

- Knirk i stuegulv
- Sprekk i flis på bad
- Høydeforskjell mellom stuegulv og dør in til kjøkken og TV-stue.

Forbrukeren etterlyser samtidig tidspunkt for utførelsen av disse siste reklamasjonspunktene.

Den 12. desember svarer entreprenøren i en e-post at han ønsker å utført så mye som mulig av de gjenstående reklamasjonsarbeidene mandag og tirsdag i neste uke.

Han skriver også at han har registrert at det fortsatt er knirk i loftstuegulvet.

Samme dag svarer forbrukeren at mandag og tirsdag neste uke er ok, og at han avventer en nærmere avklaring av tidspunktet (klokkeslett).

Forbrukeren hører ikke noe fra entreprenøren og den 15. desember purrer han på svar.

Entreprenøren svarer samme dag:
«arbeider for å få det til i morgen».

Den 16. desember etterlyser forbrukeren en endelig bekreftelse på om entreprenøren kommer denne dagen.

Entreprenøren svarer samme dag at han vil utsette det til i morgen dersom det ikke byr på problemer for forbrukeren.

Atter samme dag svarer forbrukeren at det er i orden med utsettelse til dagen etter.

Den 19. desember sender entreprenøren en e-post til forbrukeren og bekrefter at han kommer samme dag, men ikke før kl. 14:00.

Den 19. januar 2015 sender forbrukeren en e-post til entreprenøren og uttrykker at han ønsker å ta opp igjen kontakten siden det ikke ble utbedret flere mangler før Jul i fjor. Han vedlegger en liste over gjenstående punkter og ber entreprenøren kommentere hvilke punkter som blir utbedret og hvilke punkter som det ikke blir gjort noe med. Forbrukeren ber entreprenøren spesielt kommentere de sistnevnte punktene.

Forbrukeren får ikke svar fra entreprenøren og den 18. februar sender han en ny e-post til entreprenøren og etterlyser svar. Samtidig reklamerer han på to nye forhold – sprekk i trappetrinn og sprekk i gulvlist i stue. Han vedlegger bilder som viser manglene.

Den 23. februar sender entreprenøren en e-post til forbrukeren og bekrefter at han starter utbedring av gjenstående innvendige reklamasjoner mandag den 2. mars, men ingenting skjer.

Den 19. mars sender forbrukeren en ny e-post til entreprenøren og informerer om at han har oppdaget flere sprekkdannelser på trappa som han ber om at entreprenøren tar videre med trappeleverandøren.

Den 23. mars sender forbrukeren nok en e-post til entreprenøren og reklamerer på to forhold:

- Sprekk i flis på i bad 1. etasje.
- Knirk i parkett i loftstue.

Entreprenøren bekrefter samme dag at han «skal ta det videre».

Dagen etter svarer forbrukeren og ber om en tilbakemelding på hva som skjer i løpet av uka samtidig som han skriver at gulvet på loftsgangen sannsynligvis må tas opp.

Den 7. mai gjennomføres det en «*Etterbefaring etter ettårskontroll*». Det håndskrevne referatet er ført i penne av entreprenøren og angir hvem som har ansvar de enkelte punktene (*angitt nedenfor i parentes*).

Av de punktene som nemnda skal ta stilling til er det referert:

- Sprekkdannelser i trappevange og trinn (Entr.)
 - Oppstått etter overtagelse og ettårsbefaring
- Knirk i parkettgulv i stue (mindre omfang) (Entr./Forbr.)
 - Utydelig kommentar som kan tyde på at dette avvises av entreprenøren
- Knirk i parkettgulv på loft (Entr.)
- Sprekk i flis på bad skal utredes av «fagperson» (Entr.)
- Høydeforskjell mellom stuegulv og dør in til kjøkken og TV-stue. (Entr.)

Referatet avsluttes med at referenten skriver «*referatet sees i sammenheng med tidligere referat*».

Nemnda legger til grunn at det med dette menes referatet fra ettårsbefaringen den 3. mars 2014.

I løpet av mai og begynnelsen av juni bytter entreprenøren noen innvendige dører som det også var reklamert på, men han gjør ingen arbeider i forbindelse med de reklamerte forholdene som nemnda skal ta stilling til.

Den 19. juni sender forbrukerne en e-post til entreprenøren og etterlyser en rask tilbakemelding på de reklamerte punktene som ennå ikke er utbedret.

Han nevner:

- Sprekk i flis på bad.
- Knirk i loftstue
- Høydeforskjeller stuegulv.
- Skyvedør inn til vaskerom

Den 26. august sender forbrukeren en e-post til entreprenøren hvor han viser til møtet de hadde i boligen i mai og referatet fra dette møte. Han etterlyser tilbakemelding på fremdriften av gjenstående reklamasjonsarbeider.

Den 4. september sender forbrukerne en ny e-post til entreprenøren vedlagt et bilde av trapperekkverket som han tidligere har reklamert på. Han skriver også at han nå har registrert at det begynner å bli lyd fra parketten på kjøkkenet.

Entreprenøren svarer ikke på forbrukerens henvendelser og den 23. november sender han derfor en ny e-post til entreprenøren hvor han ber om tilbakemelding innen to uker på tidspunktet for utbedring av gjenstående reklamerte forhold.

Dersom de ikke kommer til en tilfredsstillende løsning i løpet av denne tiden skriver han at han vil gå videre med dette til «rette instans».

Forbrukeren skriver at følgende reklamerte forhold som han vil at nemnda skal ta stilling til, fortsatt ikke er utbedret:

- Fra overtagelsen
- Knirk i parkett i stuegulv.
- Malingsflick på trapp/rekkverk.
- Gjenstående fra 1-årskontroll:
- Knirk gulv loftstue
- Møte 7. mai 2015:
- Sprekkdannelser trapp
- Høydeforskjell stuegulv
- Måling av høyder før/etter vinteren for å evt. påvise om tele kan være årsak.
- Sprekk i flis på bad, uttalelse fra fagperson.
- Knirk stuegulv (* > se forbrukerens kommentar under)
- Mail av 4. september 2015:
- Knirk/knepping fra parkett kjøkken.
- Maling som bobler på gelender trapp.

* «Angående knirk i stuegulv. Entreprenøren har avvist å gjøre noe med dette på tross av at dette problemet har vært påvist allerede før overtakelse og innflytting. Det har vært argumentert med at arbeidet for å

utbedre dette ville vært en større ulempe for entreprenøren enn for oss å leve med. Vi har vært i kontakt med «Parkettleverandøren» for å rådføre oss om denne problemstillingen. Tilbakemeldingen derfra sier at det er mulig å ta opp gulvet fra begge sider, uavhengig av hvilken vei det er lagt. Videre anslås det et omfang på 1 dags arbeid ut fra beskrivelse av problemet. I lys av dette blir påstanden om at en utbedring av dette punktet vil være en større ulempe for entreprenøren ikke holdbar etter vår mening».

Forbrukeren får ikke svar fra entreprenøren på sin henvendelse og fremmer den 25. januar 2016 klagen for Boligtvistnemnda.

Entreprenøren har ikke inngitt noe tilsvarende og nemnda behandler derfor saken basert på saksfremstillingen i klagen. Ref. vedtektenes kap. 7.1.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

2.1 Innledning

Partene inngår kontrakt om oppføring av enebolig. Kontrakten er ikke fremlagt for nemnda, men av mangellisten/protokollen fra overtagelsen den 25. mars 2013 som er skrevet av entreprenøren, fremkommer det etter nemndas oppfatning, at boligen ble levert «nøkkelferdig».

Av de reklamasjonspunktene som nemnda skal ta stilling til er følgende medtatt i protokollen fra overtagelsen:

- Knirk i parkett på stuegulv.
- Malingsflick på trapp/rekkverk

Den 2. mai sender entreprenøren en e-post til forbrukerne vedlagt denne mangellisten/protokollen. Han skriver at det i tillegg til de punktene som er notert, har han «*på sin liste*» et par nye punkter.

I tidsrommet frem mot ettårsbefaringen er det liten eller ingen fremdrift i reklamasjonsarbeidene.

Den 3. mars 2014 avholdes det ettårsbefaring og forbrukeren ber i klagen nemnda skal ta stilling til følgende punkter medtatt i referatet:

- Knirk i parkett på stuegulv.
- Malingsflick på trapp/rekkverk
- Knirk i parkett i loftstue.
- Nivåforskjell på gulv ved inngang dør til TV stue og kjøkken.

Partene utveksler flere e-poster hvor tidspunkter for utbedring blir avtalt, men ikke overholdt av entreprenøren og det er ingen fremdrift i utbedringsarbeidene.

Det gjennomføres befaringer i boligen den 4. september 2014 og den 7. mai i 2015. Det skrives referater fra disse befaringene uten at dette heller ikke nå fører til videre fremdrift i utbedringsarbeidene.

Etter fortsatt manglende tilbakemelding fra entreprenøren sender forbrukeren den 25. januar 2016 klage til Boligtvistnemnda og ber om at følgende tvistepunkter behandles:

- Fra overtagelsen:
- Knirk i parkett i stuegulv.
- Malingsflick på trapp/rekkverk.
- Gjenstående fra ettårsbefaringen:
- Knirk gulv loftstue
- Møte 7. mai 2015:
- Sprekkdannelser trapp
- Høydeforskjell stuegulv
- Måling av høyder før/etter vinteren for å evt. påvise om tele kan være årsak.
- Sprekk i flis på bad, uttalelse fra fagperson.
- Knirk stuegulv (* > se forbrukerens kommentar)
- Mail av 4. september 2015:
- Knirk/knepping fra parkett kjøkken.
- Maling som bobler på gelender trapp.

* «Angående knirk i stuegulv. Entreprenøren har avvist å gjøre noe med dette på tross av at dette problemet har vært påvist allerede før overtakelse og innflytting. Det har vært argumentert med at arbeidet for å utbedre dette ville vært en større ulempe for entreprenøren enn for oss å leve med. Vi har vært i kontakt med «Parkettleverandøren» for å rådføre oss om denne problemstillingen.

2.2 Knirk i gulv i stue.

2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører at dette problemet ble påvist allerede før overtakelse og innflytting samt at entreprenøren har beskrevet det i referatet fra overtagelsesforretningen den 25. mars 2013.

Entreprenøren skriver riktig nok at «utbedring avventes litt og gjøres i samarbeid med forbrukeren». Som ansvarlig for angjeldende forhold er det i protokollen skrevet «tømrer».

Forbrukeren skriver at entreprenøren i en e-post den 2. mai 2013 bekrefter at dersom knirk i parkett i stuen vedvarer, så skal han ta affære.

Forbrukeren fastholder videre at han ikke tror knirk i parketten går over av seg selv. Han hevder at knirken kommer av at gipsplata under parketten ikke er tilstrekkelig festet og at huset ikke vil være beboelig når utbedringsarbeidet pågår. Han foreslår derfor for entreprenøren at disse utbedringsarbeidene skal utføres i sommerferien og at en siste frist for å beslutte om det er nødvendig med utbedring av parketten settes til 1. juli 2013.

Entreprenøren foretar ingen utbedring og etter ettårsbefaringen den 3. mars 2014 påpeker forbrukeren at han nok en gang reklamerer på knirk i parkett på stuegulv og at entreprenøren den 1. april bekrefter at reklamasjonsarbeidene skal utføres den 3. april kl. 08:00.

Forbrukeren sender den 16. april en e-post til entreprenøren hvor han refererer til telefonsamtalen samme dag og enigheten med entreprenøren om at resterende reklamasjonsarbeider skal utføres «etter ferien i uke 33». Forbrukeren anfører at etter hans oppfatning, gjenstår minst halvparten av alle reklamasjonspunktene etter entreprenørens første gangs forsøk på utbedring.

Entreprenøren svarer bekreftende på dette i en e-post samme dag – «Ok, God Påske».

I tiden frem mot en befaring i boligen den 4. september utveksler partene e-post ved flere anledninger hvor forbrukeren etterlyser et tidspunkt han kan forvente at entreprenøren gjør

ferdig reklamasjonsarbeidene. Angjeldende reklamasjon fremkommer også av referatet fra denne befaringen.

Henvendelsene besvares bare delvis av entreprenøren og de frister som avtales overholdes heller ikke nå. Forbrukeren mener at entreprenørens manglende tilbakemelding er slett kundebehandling og at det er uakseptabelt.

Forbrukeren påpeker at de tomme lovnadene fra entreprenøren gjentar seg selv om det gjennomføres en ny befaring i boligen den 7. mai 2015 og det i referatet gjentas tidligere reklamasjoner, herunder knirk i stuegulv.

I tiden frem til 23. november sender forbrukeren igjen flere purringer og etterlyser tilbakemelding på fremdriften av gjenstående reklamasjonsarbeider fra entreprenøren uten å få svar.

Entreprenøren skriver i den e-post korrespondanse som er vedlagt klagen, at utbedring av knirk i parketten foreslås utsatt «*noen måneder*» til sommeren. Han skriver at det erfaringsmessig går seg til, men at han skal rette det opp dersom knirken ikke blir borte.

Entreprenøren bekrefter i en e-post den 3. mai at han vil ta affære dersom det er gipsen som er årsak til knirken i parketten.

I perioden frem mot befaringen i boligen den 7. mai er det e-post korrespondanse mellom partene uten at det er fremdrift i reklamasjonsarbeidene.

Entreprenøren skriver i møtereferatet fra befaringen at han avviser reklamasjonen vedrørende knirk i parkettgulv i stue fordi ulempen ved utbedring er større enn den fordel forbrukeren oppnår.

2.2.2 Nemndas synspunkter

Forbrukeren har krevd utbedret knirk i parketten på stuegulvet.

Spørsmålet er om slik knirk utgjør en mangel etter buofl § 25 første avsnitt første punktum, 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.»

Det avgjørende er om entreprenøren har brutt kravet i buofl § 7 om at arbeidene skal utføres på faglig godt vis.

Nemnda finner at forbrukeren i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at så er tilfelle. Det skal dessuten nevnes at entreprenøren flere ganger i en periode på over to år har lovet å se på forholdet uten at noe er gjort.

Forbrukeren kan da kreve mangelen utbedret, jf buofl § 32 første ledd.

Etterkommer ikke entreprenøren kravet, kan forbrukeren forlange prisavslag utmålt på bakgrunn av hva det ville koste å gjennomføre en forsvarlig utbedring.

Kompensasjonen skal svare til den verdireduksjonen som mangelen representerer og kostnadene må være urimelig høye for at entreprenøren skal fritas fra sin rettingsplikt, jfr. buofl § 33 andre ledd andre punktum.