

Protokoll i sak 878/2017

for

Boligtvistnemnda

06.04.2017

Saken gjelder: Reklamasjon på levert feil farge på takstein.

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår 27. mai 2014 "Kontrakt om planlegging og oppføring av bolig eller fritidsbolig på forbrukerens tomt" Byggblankett 3425.

Vederlaget for eneboligen med underetasje er kontraktens pkt. 6.1 avtalt til kr 2 994 000 inkludert merverdiavgift.

Tegninger og leveransebeskrivelse/informasjon er vedlegg til kontrakten. På beskrivelsens side 1 «*UTVENDIG*» står det i siste kulepunkt:

«Det leveres ubehandlet koksgrå eller rød betongtakstein på tak».

I beskrivelsens pkt. 4.1 «*YTTERTAK – Takteking*» fremkommer det:

«Ubehandlet betongstein, koksgrå eller rød med mønestein/valm, gavlstien og stigetrinn til pipe. Snøfanger leveres for hele taket i henhold til gjeldende teknisk forskrift».

Partene avholder trekantmøte 22. september 2014 der de gjennomgår kontrakt med vedlegg etter en detaljert sjekklister utarbeidet av entreprenøren.

Sjekklisten er undertegnet av begge parter, men av forbrukeren først en uke senere, den 29. september.

På sjekklisterens side 1 fremkommer det:

*«Kvittert dokument bekrefter at alle punkter i dette skjema er gjennomgått og opplyst. Dersom kunde ønsker andre produkter enn de som inngår i Entreprenørens standard leveransebeskrivelse, skal dette fremgå av endringsskjema dokument 4A.
For at endring skal være gyldig, må det foreligge en skriftlig bestilling på dette i form av 4A. I motsatt fall leveres standard produkter i henhold til beskrivelse og i henhold til kontrakt».*

I sjekklisterens pkt. 22 «*Takstein*» er det ikke satt kryss i noen av rubrikkene «*Std. – OK – Endret – Ikke relevant*». Det er heller ikke gjort noen notater i rubrikken «*Materialvalg/beskrivelse*».

På sjekklisterens siste side fremkommer det:

«Partene bekrefter med sin signatur at dette dokumentet er gjennomgått. Videre bekrefter de at Entreprenøren sin standard leveransebeskrivelse er mottatt og gjennomgått»

Hva som skjedde videre er omstridt. Forbrukeren hevder at han per telefon den 5. februar 2015 ga beskjed om at han ønsket sort takstein, se e-post datert 13. september 2015. Entreprenøren på sin side bestrider dette, se e-post datert 15. september 2015.

Nemnda har ikke anledning til å avholde parts- eller vitneavhør slik domstolene kan gjøre. Vi er derfor henvist til å basere vår avgjørelse på det som framkommer av det skriftlige materiale som innkommer til nemnda.

Når det gjelder foreliggende tvist, finnes det ikke skriftlig dokumentasjon av hva som ble sagt mellom partene, bort sett fra at det foreligger en avtale og en protokoll fra trekantmøtet. Dermed blir påstand stående mot påstand. I en slik situasjon er nemnda henvist til å bygge på risikobetraktninger: Hvem av partene bør bære risikoen for at spørsmålet om valg av farge ikke i ettertid kan dokumenteres på en utvetydig måte?

Etter en samlet vurdering finner nemnda at forbrukeren må bære denne risikoen. Valg av sort taksten forutsatte at man gikk utenfor det entreprenøren tilbød etter kontrakten. Dermed måtte man foreta en endring av avtalen, som kanskje også ville ha ledet til en revisjon av prisen på produktet. Den som var nærmest til å sikre seg at en slik endring ble effektivt, er forbrukeren. En enkel e-post eller sms hadde til rett person hos entreprenøren hadde vært tilstrekkelig.

På denne bakgrunnen finner nemnda at forbrukeren ikke får medhold i sitt krav.

3. Konklusjon

- Forbrukerne gis ikke medhold.

Forbrukeren skriver en e-post til entreprenøren den 13. september 2015. Han refererer til at han både i trekantmøte den 22. september 2014 og per telefon med entreprenørens prosjektleder den 5. februar 2015 kl. 14:27, ga beskjed om at han ønsket sort takstein.

Sistnevnte telefonsamtale var for å dobbeltsjekke at det ble levert sort takstein og prosjektlederen bekreftet i flg. forbrukeren, da at alt var OK og at sort takstein var satt i bestilling.

Forbrukeren skriver at årsaken til at det ikke er satt kryss i pkt. 22 «*Takstein*», er at han på trekantmøtet fikk beskjed om at det var begrenset med tid og at han derfor ikke fikk se materialprøver av de ulike fargealternativene.

I ettertid har det kommet frem at prøver av takstein var utstilt 30 meter fra kontoret. Dette skriver han at entreprenøren også bekreftet på møtet den 11. september.

Koksgrå farge er til forveksling lik sort og forbrukeren skriver at han derfor var av den oppfatning at hans ønske om sort tak ble ivarettatt siden hverken entreprenørens selger eller prosjektleder, som begge var tilstede på trekantmøtet, reagerte på dette.

Da taket var ferdig lagt i mars 2015 og forbrukeren oppdaget at fargen på taksteinen var koksgrå og ikke sort, så var det et sjokk for ham.

Han ba derfor om et møte med entreprenøren som ble avholdt 19. mars 2015 kl. 12:00. Nemnda er ikke forelagt noe referat fra møtet, men forbrukeren skriver i e-posten til entreprenøren den 13. september, at entreprenøren på dette møtet ga uttrykk for at han var veldig lei seg for det som hadde oppstått. Møtet ble ledet av entreprenørens daglige leder mens selger og prosjektleder som begge hadde vært tilstede på alle tidligere møter og derfor hadde førstehånds kunnskap om saken, ble av forbrukeren oppfattet å ha fått munnkurv av daglig leder.

Mens møtet pågår kontakter daglig leder forskjellige underentreprenører per telefon for å få et prisoverslag over kostnadene med å skifte tak. Hun kalkulerer priser og forklarer forbrukeren om nettoprisen på takstein. Sammen med prosjektleder og selger blir forbrukeren deretter med ut for å se på utstillingen av de ulike fargeprøvene av takstein.

I løpet av møtet sier daglig leder at de skal komme til en enighet om en fordeling av kostandene siden begge parter har skyld i det som hadde skjedd. Det ble nevnt fordeling mellom partene på både 50/50 og 60/40, men at forbrukeren uansett måtte ta kostanden for prisdifferansen mellom den steinen som var lagt og den steinen som han ønsket. Dette bekreftet forbrukeren at var naturlig, men at han ikke var innstilt på å ta noen kostand utover dette. Daglig leder ba om å få komme tilbake med et forslag til løsning innen kort tid.

Tiden gikk og forbrukeren etterlyste ved flere anledninger en tilbakemelding. Entreprenøren ga hver gang beskjed om at han jobbet med saken og beroliget forbrukeren med at de kom til å bli enig, og at forbrukeren skulle bli fornøyd. Dette var viktig for entreprenøren.

Forbrukeren stolte på entreprenørens lovnader og avventet tilbakemeldingen.

Forbrukeren skriver også at han opplyste entreprenøren om at det var et firma som het «Navn Takfornyng» som malte tak. Dette kunne kanskje være et alternativ til utskifting av takstein.

Da det ikke kom noen tilbakemeldinger fra entreprenøren innkaller forbrukeren til et møte den 11. september 2015. Bakgrunnen for dette møte var også at forbrukeren hadde mottatt entreprenørens slutfakturaen.

På møtet inntar entreprenørens daglige leder raskt en fullstendig avvisende holdning til utskifting av takstein og forbrukeren opplever at gjentatte utsagn om at «*dere skal bli fornøyd*» er glemt. Entreprenøren ba forbrukeren om å kjøre saken gjennom advokat eller fremme klage for Boligtvistnemnda dersom de ikke nå kom til enighet.

Entreprenørens forslag til løsning fremsatt i møtet var at «Navn Takfornyning» kunne male taket for kr 32 000 eksklusive merverdiavgift og eksklusive leie av lift. Denne løsningen var for øvrig identisk med den alternative løsningen som forbrukeren tidligere selv hadde foreslått.

Etter å ha undersøkt denne løsningen nærmere, mener forbrukeren at det er en dårlig løsning på nye tak ettersom malingen ikke hefter godt nok, foruten at malebehandlingen har en begrenset levetid.

Forbrukeren opplever løsningsforslaget som uryddig og et resultat av spekulativt og dårlig kundeservice. Derfor har han ikke lenger noen tillit til entreprenøren.

Han opplever entreprenøren som urimelig og denne situasjonen overskygger fullstendig gleden over å flytte inn i nytt hus. Forbrukeren har en skikkelig dårlig følelse for hele prosjektet.

Etter forbrukerens oppfatning dreier denne saken seg nå om to ting:

- Det er levert feil farge på takstein.
- Entreprenøren holder ikke ord.

Han krever derfor nytt tak med sort takstein hvor merkostnaden kun utgjør det den ville ha vært dersom sort takstein hadde blitt levert første gang.

Forbrukeren foreslår derfor å holde tilbake kr 150 000 på en «depositumkonto», men opplever at entreprenøren «truer med» at dette kan føre til utsatt overlevering og ekstra kostnader for forbrukeren.

Forbrukeren viser til buofl § 49 og skriver at fullt oppgjør er å anse som innbetalt selv om beløpet står på en «depositumkonto».

Den 15. september svarer entreprenøren på forbrukerens e-post datert den 13. september og avviser kravet om ny takstein. Samtidig opprettholder han sin anbefaling om å bringe saken inn for Boligtvistnemnda slik de snakket om i siste møte.

Partene blir enige om en alternativ løsning når det gjelder tilbakeholdelse av kr 150 000 ved at beløpet deponeres som omtvistet på klientkonto hos en advokat. Partene også enige om at beløpet skal frigis i samsvar med en eventuell avgjørelse i Boligtvistnemnda.

Samme dag sender advokaten en e-post til partene hvor han innestår for at beløpet beror på klientkonto inntil en avgjørelse i Boligtvistnemnda foreligger og at ingen av partene kan instruere ham om å holde beløpet etter at avgjørelsen i Boligtvistnemnda foreligger.

Den 17. september bekrefter advokaten i en e-post til partene at kr 150 000 er innbetalt på klientkonto.

Samtidig kommenterer entreprenøren i sitt svar noen av de forhold som forbrukeren tok opp i sin e-post datert den 13. september.

Han skriver:

- *Du viser til muntlige beskjeder i trekantmøte og på telefon til «Prosjektleder» om ønsket om sort takstein. Det har vært utstrakt mailkorrespondanse mellom dere og «Selger» og «Prosjektleder» for øvrig i løpet av byggeprosessen. Det er ingen skriftlighet relatert til ønsket om sort takstein. Dere har fått tilbud på en lang rekke endringer/tilvalg, men dere har ikke etterlyst et eventuelt manglende tilbud på å endre til sort takstein. Det synes åpenbart at dere er kjent med at endringer/tilvalg skal skjer med skriftlighet.*
- *Leveransebeskrivelsen sier at takstein leveres som «betongtakstein koksgrå eller rød». Du viser til at telefonsamtale til «Prosjektleder» var for å dobbeltsjekke om at vi fikk sort tak og ikke rødt eller noe annet. På dette tidspunkt hadde dere ikke bedt om tilbud på alternativ stein og ba heller ikke på dette tidspunkt om pristilbud på å endre farge på takstein. Det kan ikke forventes at prosjektleder basert på denne telefonsamtalen, skulle forstå at dere ikke ønsket standardleveranse. Det synes klart at dere har valgt bort rød takstein og at dette var avklart tidligere ettersom koksgrå takstein allerede var bestilt og levert på byggeplass.*
- *Det ble avholdt trekantmøte hvor skjemaet som gjennomgås har et eget punkt vedrørende takstein. På dette møtet gikk dere igjennom materialvalgene. Entreprenøren har utstilling av takstein 30 meter fra kontoret. Dere så ikke på taksteinsalternativene men viser til at «koksgrå farge er til forveksling lik sort» og at dere var av den oppfatning at deres ønske om sort tak var ivaretatt.*
- *Du sier at det var først da taket var ferdig lagt at dere oppdaget at taket ikke var slik dere ønsket.*
- *Du viser til at jeg i vårt første møte om saken, i mars i år, omtalt alternative løsninger om fordeling av kostnader mellom Entreprenøren og dere og at jeg da uttalte at Entreprenøren har et ansvar i saken. Jeg vil presisere at mitt fokus i den samtalen vi hadde, da jeg fikk belyst saken for første gang, var at dere skal bli fornøyde kunder og at vi har et ansvar for å gjøre vårt ytterste for å få det til. Det som jeg også presiserte, slik du for så vidt refererer, var at dere hadde et ansvar for å bestille annen takstein enn det leveransebeskrivelsen angir dersom dere ikke ønsket koksgrå takstein. Dere ville da fått et skriftlig pristilbud og i ville endret leveranse i samsvar med skriftlig bestilling.*
- *I vårt siste møte informerte vi om undersøkelsene vi har gjort i forhold til selskapet «Navn Takfornyning AS» og deres metode, for å kunne gi dere våre profesjonelle vurdering av tilbudet om behandling av taksteinen. Vi har også innhentet pristilbud på å demontere takstein og legge ny, sort stein. Utover dette har dere fått utstrakt vei ledning og ekstra oppfølging både fra «Selger» og «Prosjektleder» mht. grunn- og betongarbeidene dere selv har hatt ansvar for, innredning/interiør og diverse detaljer mht. leveransen i løpet av byggeprosessen. Dette for å ivareta vårt ansvar for å gjøre vårt ytterste for at dere skal bli fornøyd. Slik jeg oppfattet dere er dere også veldig godt fornøyd, for alle andre aspekter enn det som omhandler den koksgrå taksteinen.*

Vi mener vi ikke er forpliktet til å bytte taksteinen på deres hus. Det er ikke min intensjon å være avvisende til dialog om den uenigheten vi har på dette punkt. Nettopp derfor anbefalte jeg at vi fremmer saken for Boligtvistnemnda, slik at kostnadene til tvisteløsning begrenses.

Som medlem av Boligprodusentenes forening vil vi rette oss etter en avgjørelse fra nemda. Vi vil akseptere deponering av beløp på klientkonto inntil avgjørelse i nemda er truffet. Dersom dere ikke er enig med avgjørelse i Boligtvistnemnda, vil dere ikke være bundet av denne og dere kan fremme søksmål om saken dersom dere er uenig i avgjørelsen.

Jeg vil videresende instruks for innbetaling til klientkonto hos advokaten straks jeg mottar denne fra ham».

Det avholdes overtakelsesforretning 18. september 2015. Protokollen som er signert av begge parter har i pkt. 24 en anmerkning om at «det er uenighet om levert takstein – deponert beløp kr 150 000 på klientkonto».

Partene kommer ikke til enighet og entreprenøren fremmer sak for Boligtvistnemnda den 16. juni 2016.

Forbrukeren gir tilsvarende 5. juli 2016. Han skriver at det er mye informasjon som ikke kan dokumenteres ettersom det har vært avholdt møter og flere telefonsamtaler mellom partene uten at referat har blitt skrevet. Verken selger eller prosjektleder, de eneste som har vært tilstede i salgs- og prosjektfasen, har fått uttale seg til forbrukeren i senere møter med entreprenøren. Det er kun daglig leder som har uttalt seg etter at dette ble en klagesak. For øvrig er innholdet i tilsvaret angitt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren inngir tilsvarende 17. august 2016. Innholdet i tilsvaret angitt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren gir nytt tilsvarende 14. september 2016. Innholdet i tilsvaret angitt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren bekrefter den 10. oktober 2016 at saken nå er tilstrekkelig opplyst fra hans side.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

2.1 Innledning

Partene inngår 27. mai 2014 "Kontrakt om planlegging og oppføring av bolig eller fritidsbolig på forbrukerens tomt" Byggblankett 3425.

Tegninger og leveransebeskrivelse/informasjon er vedlegg til kontrakten. På beskrivelsens side 1 «UTVENDIG» står det i siste kulepunkt:

«Det leveres ubehandlet koksgrå eller rød betongtakstein på tak».

I beskrivelsens pkt. 4.1 «YTTERTAK – Taktekking» fremkommer det:

«Ubehandlet betongstein, koksgrå eller rød med mønestein/valm, gavlstien og stigetrinn til pipe. Snøfanger leveres for hele taket i henhold til gjeldende teknisk forskrift».

Partene avholder trekantmøte 22. september 2014 der de gjennomgår kontrakt med vedlegg etter en detaljert sjekkliste utarbeidet av entreprenøren.

Sjekklisten er undertegnet av forbrukeren først en uke senere, den 29. september.

På sjekklistenes side 1 fremkommer det:

«Kvittert dokument bekrefter at alle punkter i dette skjema er gjennomgått og opplyst. Dersom kunde ønsker andre produkter enn de som inngår i Entreprenørens standard leveransebeskrivelse, skal dette fremgå av endringsskjema dokument 4A.

For at endring skal være gyldig, må det foreligge en skriftlig bestilling på dette i form av 4A. I motsatt fall leveres standard produkter i henhold til beskrivelse og i henhold til kontrakt».

I sjekklistens pkt. 22 «Takstein» er det ikke satt kryss i noen av rubrikkene «Std. – OK – Endret – Ikke relevant». Det er heller ikke gjort noen notater i rubrikken «Materialvalg/beskrivelse».

På sjekklistens siste side fremkommer det:

«Partene bekrefter med sin signatur at dette dokumentet er gjennomgått. Videre bekrefter de at Entreprenøren sin standard leveransebeskrivelse er mottatt og gjennomgått»

Forbrukeren anfører at han i trekantmøtetga beskjed om at han ønsket sort takstein. Dette ble også gjentatt per telefon med entreprenørens prosjektleder den 5. februar 2015 kl. 14:27. Hensikten med telefonsamtalen var å dobbeltsjekke at det faktisk ble levert sort takstein og prosjektlederen bekreftet da i flg. forbrukeren, at alt var OK og at sort takstein var satt i bestilling.

I følge forbrukeren er årsaken til at det ikke er satt kryss i sjekklistens pkt. 22 «*Takstein*», at han på trekantmøtet fikk beskjed om at det var begrenset med tid og at han derfor ikke fikk se materialprøver av de ulike fargealternativene og heller ikke foretok noe fargevalg. I ettertid har det kommet frem at prøver av takstein var utstilt 30 meter fra kontoret. Koksgrå farge er til forveksling lik sort og forbrukeren påpeker at han derfor var av den oppfatning at hans ønske om sort tak ble ivaretatt siden hverken entreprenørens selger eller prosjektleder, som begge var tilstede på trekantmøtet, reagerte på dette.

Da taket var ferdig lagt i mars 2015 og forbrukeren oppdaget fargen på taksteinen var koksgrå og ikke sort, så var det et sjokk for ham. Han krever derfor at entreprenøren legger nytt tak med sort takstein hvor merkostnaden kun utgjør det den ville ha vært dersom sort takstein hadde blitt levert første gang.

Det ble avholdt flere møter for å forsøke å komme til enighet. Ulike alternativer og kostnadsfordelinger ble diskutert uten at partene kom til enighet og entreprenøren fremmer sak for Boligtvistnemnda den 16. juni 2016.

For at overtagelsen skulle gjennomføres som planlagt den 18. september 2015, ble partene enige om at kr 150 000 skulle deponeres på en advokats klientkonto og at beløpet skal frigis i samsvar med avgjørelsen i Boligtvistnemnda.

2.2 Partenes anførsler

Forbrukeren ga allerede i trekantmøtet den 22. september 2014 entreprenøren beskjed om at han ønsket sort takstein. For å være sikker på at entreprenøren hadde forstått dette, hadde han en telefonsamtale med prosjektlederen den 5. februar 2015 kl. 14:27. Prosjektlederen bekreftet i flg. forbrukeren, da at alt var OK og at sort takstein var satt i bestilling.

Den manglende avkryssingen i sjekklistens pkt. 22 «*Takstein*» anføres av forbrukeren å være entreprenørens beslutning fordi det i trekantmøtet var for dårlig tid til å kunne se på fargeprøver av takstein. Forbrukeren var usikker på hvordan standard leveransen (koksgrå) så at siden koksgrå farge til forveksling er lik sort, og anfører at han var av den oppfatning at hans ønske om sort tak ble ivaretatt siden hverken entreprenørens selger eller prosjektleder, som begge var tilstede på trekantmøtet, reagerte på dette.

Etter at taket var lagt i mars 2015 og forbrukeren oppdaget at fargen ikke var sort men koksgrå, ber han om et møte med entreprenøren. Møtet avholdes den 19. mars 2015 kl. 12:00. Møte ble ledet av entreprenørens daglige leder mens selger og prosjektleder som begge hadde vært tilstede på alle tidligere møter og derfor hadde førstehånds kunnskap om saken, anføres å ha fått munnkurv av daglig leder.

Entreprenørens daglige leder ga i møte uttrykk for at begge parter hadde skyld i det som var skjedd. Derfor kom hun med forslag til kostnadsfordelinger mellom partene dersom taksteinen skulle byttes.

Det ble nevnt fordeling på både 50/50 og 60/40, men at forbrukeren uansett måtte ta kostanden for differansen mellom den steinen som var lagt og den steinen som han ønsket.

Dette uttrykte forbrukeren at han sa var naturlig, men at han ikke var innstilt på å ta noen kostand utover dette.

Entreprenørens daglig leder ba i møte om å få komme tilbake med et forslag til løsning innen kort tid.

Da det ikke kom noen tilbakemeldinger fra entreprenøren innkaller forbrukeren til et møte den 11. september 2015. Bakgrunnen for dette møte var at forbrukeren i tillegg til tvisten om farge på takstein, hadde mottatt slutfakturaen fra entreprenøren som han ikke var enig i.

På møtet inntar entreprenørens daglige leder en ny og fullstendig avvisende holdning til utskifting av takstein og forbrukeren opplever at gjentatte utsagn om at «*dere skal bli fornøyd*» er glemt. Entreprenøren ba da forbrukeren om å kjøre saken gjennom advokat eller fremme en klage for Boligtvistnemnda dersom de ikke kom til enighet.

Entreprenørens forslag til løsning var at taksteinen kunne males for en pris på kr 32 000 eksklusive merverdiavgift og eksklusive leie av lift. Denne løsningen anføres å være identisk med den alternative løsningen som forbrukeren tidligere hadde foreslått, men som er en dårlig løsning på nye tak ettersom malingen ikke hefter godt nok foruten at malebehandlingen har begrenset levetid.

Forbrukeren framholder at han opplevde dette løsningsforslaget som uryddig og et resultat av spekulativt og dårlig kundehåndtering. Derfor har han ikke lenger noen tillit til entreprenøren.

Han påpeker at denne saken nå dreier seg om to forhold:

- Det er levert feil farge på takstein.
- Entreprenøren holder ikke ord.

Forbrukeren krever derfor at det blir lagt sort takstein og at merkostnaden kun skal utgjøre det den ville ha vært dersom sort takstein hadde blitt levert første gang.

For at overtagelsen av boligen ikke skal forsinkes, foreslår forbrukeren at han skal holde tilbake kr 150 000 på en depositumkonto, men opplever at entreprenøren «truer med» at dette kan føre til utsatt overlevering og ekstra kostnader for forbrukeren.

Forbrukeren viser til buofl § 49 og skriver at fullt oppgjør er å anse som innbetalt selv om beløpet står på en depositumkonto.

Partene blir etter hvert enige om en alternativ løsning når det gjelder å holde tilbake kr 150 000 ved at beløpet deponeres som omtvistet på klientkonto hos en advokat. Partene blir også enige om at beløpet skal frigis i samsvar med en avgjørelse i Boligtvistnemnda dersom en av partene fremmer saken.

Det avholdes overtakelsesforretning 18. september 2015. Protokollen som er signert av begge parter har i pkt. 24 en anmerkning om at «*det er uenighet om levert takstein – deponert beløp kr 150 000 på klientkonto*».

Partene kommer ikke til enighet om tvistespørsmålet og entreprenøren fremmer sak for Boligtvistnemnda den 16. juni 2016.

Forbrukeren anfører i tilsvaret den 5. juli 2016 at det er mye informasjon som ikke kan dokumenteres ettersom det har vært avholdt møter og flere telefonsamtaler mellom partene uten at referat har blitt skrevet. Verken selger eller prosjektleder, de eneste som har vært tilstede i salgs- og prosjektfasen, har fått uttale seg til forbrukeren i senere møter med

entreprenøren. Det anføres at det kun er daglig leder som har uttalt seg etter at dette ble en tvistesak.

I tilsvaret er det vedlagt bildedokumentasjon som viser fargeforskjellen mellom sort og koksgrå takstein.

Forbrukeren anfører at han i forbindelse med tilsvaret fremlegger en e-post som han skrev til entreprenøren den 28. juni 2016.

Her spør han om følgende:

- *«Har dere referat fra møtene som vi har hatt i forbindelse med denne saken, 19.03.2015 og 11.09.2015? Kan dere sende meg disse?»*
- *I klagesaken er det ikke nevnt at vi hadde møte første gang 19.03.2015. Jeg har fylldig beskrevet innholdet i dette møtet til dere tidligere. Kan dere bekrefte til meg at på møtet 19.03.2015 tok daglig leder kontakt med taktekkere for priser og diskuterte med meg om brøk- fordeling av kostnader. Vi gikk følgelig ut for å se på utstilling av takstein sammen.*
- *Kan dere bekrefte at prosjektleder per telefon har sagt til meg gjentatte ganger at «vi skal bli enig» og «det er viktig at dere/kunden er fornøyd». Dette skjedde i perioden etter møtet 19.03.2015 og helt frem til møtet 11.09.2015.*
- *Kan dere bekrefte at vi i trekantmøte fikk beskjed om at vi hadde begrenset tid og at vi som kunde aldri har blitt vist noen takstein, verken på bilde eller fysisk.*
- *I trekantmøtet ga vi som kunde beskjed om at vi ønsket sort tak. Dere sa at taket ikke var helt sort, men at det var koksgrått. Dersom en kunde som skal kjøpe bil ønsker sort bil og selger svarer med å si at den koksgrå, burde kunden det han ber om da? I stedet for presse på tid og utsette spørsmålet? Når det ikke blir endret så er det kundens feil?*

I trekantmøte ble det sagt at vi skulle komme tilbake til dette med taket. Trekantmøte er en del av entreprenørens kvalitetstyringssystem og fungerer som en overlevering av sak fra selger til saksbehandler. Det betyr at prosjektleder etter dette møtet var ansvarlig for oppfølging. Kan dere vise til dokumentasjon som viser at prosjektleder har tatt kontakt med oss som kunde for å avklare punkt om taket? Kan dere bekrefte at det er kundens ansvar å følge opp uavklarte punkter i dette skjema?»

Svar på forbrukerens spørsmål er inntatt nedenfor under entreprenørens anførsler.

I sitt siste tilsvaret den 14. september fastholder forbrukeren igjen at fargen på taksteinen som er levert er feil.

Han anfører at entreprenøren burde ha reagert på hans valg av sort takstein i og med at han visste at det var stor fargeforskjell på sort og koksgrå takstein. Dersom entreprenøren var usikker på fargeforskjellen mellom sort og koksgrå anfører forbrukeren at entreprenøren skulle ha tatt seg tid til å vise ham fargeprøvene.

For øvrig anfører forbrukeren at entreprenøren har trenert saken ved å fremsette lovnader om at det var viktig for ham at forbrukeren ble fornøyd.

Entreprenøren bestrider at det ble levert feil farge på taksteinen og påpeker at det fremkommer av leveransebeskrivelsen på side 1 og under pkt. 4.1 at «*det leveres ubehandlet koksgrå eller rød betongtakstein*».

Videre viser han til at det på sjekklisten som ble gjennomgått i trekantmøtet og som senere er undertegnet av begge parter, fremkommer på side 1:

«Kvittert dokument bekrefter at alle punkter i dette skjema er gjennomgått og opplyst. Dersom kunde ønsker andre produkter enn de som inngår i Entreprenørens standard leveransebeskrivelse, skal dette fremgå av endringsskjema dokument 4A.

For at endring skal være gyldig, må det foreligge en skriftlig bestilling på dette i form av 4A. I motsatt fall leveres standard produkter i henhold til beskrivelse og i henhold til kontrakt».

På sjekklistens siste side fremkommer det:

«Partene bekrefter med sin signatur at dette dokumentet er gjennomgått. Videre bekrefter de at Entreprenøren sin standard leveransebeskrivelse er mottatt og gjennomgått»

Entreprenøren fastholder derfor at det er standardfarget koksgrå taksteinen som skal leveres.

De spørsmål som forbrukeren stiller i sitt tilsvare den 5. juli 2016 svarer entreprenøren på i en e-post den 30. juni 2016.

Her fremkomme det:

- *«Det er ikke laget ytterligere referater i saken.*
- *Det er riktig at vi har innhentet priser både på behandling av taksteinen og bytting av taksteinen. Dette innebærer ikke at vi med det har erkjent ansvar for å dekke disse kostnadene. Med hensyn til møtet den 19.03.15, og intensjonen med innhenting av pristilbud, har daglig leder i sin mail til dere av 15.09.15 redegjort for dette. Se kopi av mail vedlagt. Som også er vedlegg fra Boligtvistnemnda.*
- *Dette er ikke mulig å hverken bekrefte eller avkrefte utover at det er selvsagt til enhver tid er Entreprenørens intensjon at våre kunder skal bli fornøyde.*
- *Det var avsatt tid fra kl. 12.00 til 14.30 til trekantmøtet. Vanligvis avsettes 2 timer til trekantmøte. Møtet varte til ca. kl. 15.30. Takstein er utstilt ved uteområdet for butikken, lett synlig når man går inn.*
- *Vi mener at dere selv hadde et ansvar for å bestille tilbud på og evt. endring av taksteinleveranse. Prosjektleder har ikke prosedyrer på å foreslå endringer, tilbud på endringer utarbeides etter forespørsel fra kunde».*

I tilsvaret den 17. august 2016 framholder entreprenøren at forbrukeren bekrefter at takstein var omhandlet i trekantmøte den 22. september 2014 og at entreprenøren i samme møte bekreftet at standardleveransen ikke er sort men koksgrå takstein.

Entreprenøren påpeker nok en gang at det på første side av sjekklisten helt klart fremkommer at endringer skal fremgå av endringsskjema. Han legger ved kopi av en faktura som viser at seks endringsskjemaer har vært i bruk i denne byggesaken på andre endringer.

Videre avviser entreprenøren bildebevisene som forbrukeren har vedlagt sitt tilsvare fordi disse *«ikke er relevante»*. Han fastholder at taksteinen er levert i henhold til avtalen.

2.3 Nemndas synspunkter

Partene inngikk avtale den 27. mai 2014, men på dette tidspunktet var det ikke tatt stilling til fargen på taksteinen. I den forenklede salgsinformasjonen og i leveransebeskrivelsen var det bare oppgitt «koksgrå eller rød».

Det ble imidlertid avholdt et trekantmøte etter sommeren, den 29. september 2014. I dette møtet ble spørsmålet om farge åpenbart diskutert mellom partene. Nemnda finner det sannsynlig at det på dette møtet ikke ble tatt en endelig beslutning om fargevalget (eller type sten) siden punktet om dette i protokollen ikke er fylt ut. Videre finner nemnda det sannsynlig at forbrukeren uttrykt ønske om et svart tak, men at entreprenøren opplyste om at standardleveransen var koksgrå.