

## Protokoll i sak 1000/2018

for

### Boligtvistnemnda

30.08.2018

#### Saken gjelder:

Diverse reklamasjoner på utført arbeid.  
-----

#### 1. Sakens faktiske sider

Partene har inngått avtale om oppføring av en bolig som overtas høsten 2015. Avtalen er ikke fremlagt for nemnda, men det forutsettes at Bustadoppføringslova gjelder.

I en redegjørelse som er vedlagt klagen for nemnda (s. 3-4) fremkommer det at partene ikke har kommet til enighet om følgende seks forhold som forbrukeren ønsker at nemnda skal ta stilling til:

1. Utbedring av verandadøra (hev- og skyvedør).
2. Utbedring av skader på vinduskarmer etter låsepinner på åpningsvinduer. Alternativt prisavslag.
3. Kompensasjon for nødvendig oppretting og avbøtende tiltak fordi terrenget har fall inn mot boligen.
4. Innregulering av vannbåren gulvvarme slik at det gir tilfredsstillende og jevn varme.
5. Bytte underlagsplate under ovn i stue. Alternativt prisavslag.
6. Tilbakebetaling for tre inspeksjonsluker til loft som ikke er levert.

Den 10. juli 2015 avholdes det en delovertagelse hvor det i protokollen som er undertegnet av begge parter (s. 10-12), er reklamert på flere feil og mangler samt at vaskerommet, garasjen og de utvendige arbeidene ikke er ferdige.

Den 8. desember 2015 reklamerer forbrukeren på verandadøra (hev- og skyvedør) som hopper ut av sporet (s. 13). Forbrukeren påpeker at døra helt siden overtagelsen har vært vanskelig å åpne og å lukke. Hun stiller spørsmål ved om døra er riktig montert og ber om at entreprenøren utbedrer døra.

Entreprenøren bekrefter at han skal se på døra og skriver i en e-post til forbrukeren den 14. desember 2015 etter at utbedringen er foretatt, at dersom det er noe mer, kan forbrukeren bare ta ny kontakt.

Samme dag svarer forbrukeren (s. 14) at entreprenøren nok har misforstått da døra etter hennes oppfatning, har slått seg og blitt skjev slik at låsen ikke treffer låsesporet. Dette har ikke entreprenøren utbedret.

Den 16. desember 2015 (s. 15) svarer entreprenøren at han vil kontakte leverandøren av døra for å se nærmere på saken og den 18. desember 2015 sender han derfor to bilder av døra (disse er ikke fremlagt for nemnda) til leverandøren (s. 18) som den 21. desember 2015 bekrefter at det er opprettet en (reklamasjons) sak på døra (s. 16). Samtidig sender

Entreprenøren avviser reklamasjonen fordi boligen er plassert i henhold til godkjente terrengprofiler. Terrengprofilene er ikke fremlagt for nemnda.

Nemnda viser til TEK10 § 13-16. «Overflatevann». Her står det at *«Terreng rundt byggverk skal ha tilstrekkelig fall fra byggverket dersom ikke andre tiltak er utført for å lede bort overflatevann»*.

I veiledningen til denne bestemmelsen fremkommer følgende preaksepterte ytelser:

*«Terreng rundt byggverk skal planeres med fall utover minimum 1:50 i en avstand på minimum 3 m. Hvor terrenget gjør dette vanskelig, kan alternative tiltak være fall langs veggen, avskjæringsgrøfter o.l. Takvann må ledes bort i rør eller så langt bort fra byggverket at det ikke fører til fuktpåkjenning av bygningsdeler under terreng.*

*Anbefalinger:*

*Massene i terrengoverflaten bør være relativt vanntette, slik at kun begrensede mengder nedbør og overflatevann renner rett ned i bakken inntil byggverket».*

Av den fotodokumentasjon som er fremlagt for nemnda (s. 8) er det ikke i tilstrekkelig grad sannsynliggjort at terrenget rundt boligen ikke er planert med et minimumsfall 1:50 i en avstand på minimum tre meter fra boligen. Forbrukeren har dermed ikke sannsynliggjort at det foreligger en mangel ved arbeidene til entreprenøren.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold.

## *2.5 Innregulering av vannbåren gulvvarme slik at det gir tilfredsstillende og jevn varme.*

### *2.5.1 Partenes anførsler*

Forbrukeren redegjør i klagen for at varmeanlegget i boligen ikke virker slik som det skal og at hun har fått mangelfull informasjon av entreprenøren om hvordan varmesystemet skal brukes. Hun påpeker bla. at baderommene blir kalde når utetemperaturen stiger samt at det er vanskelig å holde stabil innetemperatur i boligen. Derfor stiller hun spørsmålstegn ved om varmeanlegget evt. termostaterne, er feilinnstilt og om entreprenøren har nødvendig kompetanse og erfaring fra montering av slike anlegg siden han også har uteglemt varmesløyfen på vaskerommet i 1. etg.

Forbrukeren reklamerer første gang den 28. august 2016 (s. 25) på at termostatreguleringen av den vannbårne gulvvarmen ikke fungerer slik som den skal og at det derfor vanskelig å få stabil innetemperatur i boligen. Entreprenøren var i boligen vinteren/våren 2016 for å se etter mulige årsaker og for å utbedre forholdet, men etter dette besøket var det ingen merkbar bedring og entreprenøren lot heller ikke høre fra seg.

Den 11. januar 2017 reklamerer forbrukeren på nytt (s. 30) da varmeanlegget uavhengig av årstidene, fortsatt ikke fungerer slik som det skal. Hun skriver at innetemperaturen fortsatt varierer mye og faller raskt hver gang utetemperaturen øker. Deretter tar det lang tid å få opp innetemperaturen når utetemperaturen igjen faller. Nattsenkingsfunksjonen virker heller ikke som den skal (s. 33). Forbrukeren antyder at det kan være temperaturføleren som er plassert utvendig som er årsaken til de store temperatursvingningene.

Dagen etter bekrefter entreprenøren (s. 30) at han skal få rørleggeren til å se på varmeanlegget.

Da det viser seg at varmeanlegget fortsatt ikke fungerer slik som det skal reklamerer forbrukeren nok en gang den 29. august 2017 (s. 37).



I tilsvaret den 27. november 2017 (s. **58-60**) påpeker forbrukeren at det var svært kaldt i huset den første tiden (andre halvår 2015) familien bodde der og at hun derfor måtte kjøpe oljeovner som tilleggsvarme for å oppnå normal værelsestemperatur. Det var heller ikke montert (seks) romtermostater slik som oppgitt i leveransebeskrivelsen. Dette gjorde at hun ikke kunne regulere innetemperaturen i de forskjellige rommene. En rørlegger som besøkte boligen den første vinteren mente at feilinnstilling av termostatene som regulerer temperaturen på fjernvarmevannet inn i boligen var årsaken til den lave værelsestemperaturen. Dette lovte han å ordne. Da de innvendige termostatene omsider ble montert vinteren 2016/2017 ble det som anført i redegjørelsen vedlagt klagen, avdekket at vaskerommet i 1. etg. ikke hadde en egen varmesløyfe i henhold til leveransebeskrivelsen. Etter ca. et år la entreprenøren el-varmekabler her. Vaskeromsgulvet er nå varmt, men forbrukeren påpeker at hun har månedlige ekstraavgifter ekstra pga. disse varmekablene.

I og med entreprenøren erkjenner at innregulering av gulvvarmen ikke fungerer slik som den skal og at det heller ikke er lagt en egen varmesløyfe på vaskerommet i 1. etg. tilbyr han den 1. september 2016 (s. **50**) å legge el-varmekabler og nye fliser (flis på flis) på vaskerommet. I tillegg vil han dekke merkostnadene på kr 17 000 som forbrukeren har hatt i forbindelse med tilknytningsavgift for fjernvarme.

I tilsvaret den 7. november 2017 (s. **42-57a**) påpeker entreprenøren at føleren som forbrukeren refererer til, er en utvendig føler som er levert og montert etter leverandørens beskrivelse. Denne utvendige føleren styrer ikke innetemperaturen som blir styrt av romtermostatene i hvert enkelt rom. Entreprenøren fremhever at han har montert flere gulvarmeanlegg i landsdelen uten det har vært noe problemer med disse anleggene slik forbrukeren anfører. Ved flere anledninger har det vært gjennomgang av varmeanlegget i forbrukerens bolig uten at det er funnet feil. Entreprenøren fremlegger termofoto tatt i boligens forskjellige rom, som dokumentasjon på at varmeanlegget fungerer slik som det skal (s. **51- 57**). Avslutningsvis fremhever entreprenøren at han har over 40 års erfaring med rørlegging av vannbåren gulvvarme og at han derfor anser sin kompetanse og erfaring som meget god.

I tilsvaret den 18. desember 2017 (s. **61-65**) påpeker entreprenøren at forbrukerens bruk av oljeovner som tilleggsvarme gjør at romtermostatene som regulerer gulvvarmen (som nå er montert i alle rom unntatt bad og vaskerom), «tror» at de har levert ønsket temperatur i rommet og dermed struper tilførselen til gulvvarmesløyfen. Derfor oppleves gulvene som kalde.

Entreprenøren gjentar at det på vaskerommet ikke var lagt egen varmesløyfe og derfor ikke montert termostat for gulvvarme. Erfaringsmessig vil alle varmesløyfene inn til sentralen som står på vaskerommet, og går gjennom dette rommet gi tilstrekkelig varme på vaskerommet. Ettersom forbrukeren ikke fant denne varmen tilstrekkelig har entreprenøren som tidligere spesifisert, montert el-varmekabler her.

Entreprenøren gjentar tidligere fremsatt anførsel og viser igjen til termofoto som er tatt i boligen. Disse viser bla.at badet i 2. etg. har en temperatur på 27,3 C som anføres å være tilstrekkelig på et bad.

Forbrukerens anførsel om at deler av gulvet ikke er varmt avvises som reklamasjon da det ikke skal legges gulvarme helt inntil/under veggene, men med en avstand på 10 cm fra veggen.

Entreprenøren påpeker at når forbrukeren opplever at badet nede kan føles kaldt om sommeren kan dette skyldes ettermonteringen av termostat. Som tidligere nevnt anbefales ikke termostat på baderom. Entreprenøren gjentar at forbrukeren ved flere anledninger har fått informasjon om hvordan varmeanlegget fungerer og om bruken av det. Han avviser derfor reklamasjonen.

### 2.5.2 Nemndas synspunkter

(1) *Innledning:* Forbrukeren reklamerer på at varmeanlegget ikke gir stabil varme og derfor ikke fungerer slik som det skal. Hun anfører også at hun ikke har fått opplæring i bruk av anlegget. Entreprenøren avviser reklamasjonen da han anfører at det er forbrukerens tilleggsvarme (varmeovner) som er årsaken til problemet. Han mener også å ha gitt forbrukeren informasjon om bruken av varmeanlegget.

(2) *Mangler ved varmeanlegget:* Det rettslige utgangspunktet er at spørsmålet om varmeanlegget på grunn av påståtte mangler ved termostatreguleringen ikke fungerer slik som det skal og derfor gir ustabil stabil innnetemperatur utgjør en mangel. Dette må avgjøres på bakgrunn av en tolkning av kontrakten og buofl §7 hvor det heter:

*«Entreprenøren skal utføre arbeidet på fagleg godt vis og elles vareta forbrukarens interesser og omsynet til miljøet med tilbørleg omsut. Så langt tilhøva gjev grunn til det, skal entreprenøren samrå seg med eller rettleie forbrukaren.  
Entreprenøren skal halde dei materialane som trengst, om ikkje anna går fram av avtalen eller tilhøva. Materialane skal ha vanleg god kvalitet med mindre annan kvalitet er avtalt.»*

Nemnda må deretter 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 og føre dersom resultatet ikkje er i samsvar med offentlegrettslege krav som er stilt i lov eller i medhold 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 viser til TEK10§ 13-4 «Termisk inneklima» hvor det i første ledd står at «*Termisk inneklima i rom for varig opphold skal tilrettelegges ut fra hensyn til helse og tilfredsstillende komfort ved forutsatt bruk*».

I veiledningen til første ledd fremkommer det:

*«Hva som forstås med rom for varig opphold i boenhet fremgår av § 13-2. I byggverk for publikum og arbeidsbygning vil i tillegg alle arbeidsrom og publikumsrom være rom for varig opphold.*

*Anbefalinger:*

*Det anbefales at lufttemperaturen så langt mulig holdes under 22 °C når det er oppvarmingsbehov.*

*Lufttemperatur tilpasses rommets funksjon og bruk, og muligheter for individuelle reguleringsmuligheter bør tilstrebes».*

Av § 13-4 Tabell 1 (vist nedenfor) fremkommer anbefalte verdier for operativ temperatur (samlet virkning av lufttemperatur og termisk stråling).



| Aktivitetsgruppe | Lett arbeid | Middels arbeid | Tungt arbeid |
|------------------|-------------|----------------|--------------|
| Temperatur °C    | 19-26       | 16-26          | 10-26        |

Videre står det:

«Med unntak for situasjoner med feil ved anlegg eller andre driftsforstyrrelser, bør de laveste grensene alltid kunne holdes. På dager med høy utetemperatur er det vanskelig å unngå at temperaturen innendørs blir høyere enn de anbefalte verdier. Overskridelse av den høyeste grensen bør derfor kunne aksepteres i varme sommerperioder med utelufttemperatur over den som overskrides med 50 timer i et normalår (se meteorologiske statistiske data for maksimaltemperaturer). Passive tiltak som kan bidra til å unngå overtemperatur er f.eks.:

- redusert vindusareal i solbelastede fasader,
- eksponert termisk masse,
- utvendig solskjerming,
- åpningsbare vinduer som gir mulighet for gjennomlufting og
- plassering av luftinntak/utforming av ventilasjonsanlegg slik at temperaturstigning i anlegget på grunn av høy utetemperatur blir minimal ( $< 2^{\circ}\text{C}$ ).

For boligbygning uten installert kjøling bør noe høyere innetemperatur kunne aksepteres i korte perioder. Dette begrunnes med at boligbygninger har et bruksmønster som gir brukeren større personlig påvirkning og mulighet til å tilpasse seg høy innetemperatur, f.eks. ved lettere bekledning og gjennomlufting i oppholdssonen. For boligbygning vil kravet til termisk inneklima vanligvis være oppfylt dersom minst to av ovennevnte passive tiltak er gjennomført.

Lufttemperaturforskjell over  $3-4^{\circ}\text{C}$  mellom føtter og hode gir uakseptabelt ubehag, likeså daglig eller periodisk temperaturvariasjon utover ca.  $4^{\circ}\text{C}$ .

Ved fastsettelse av energikravene gitt i kapittel 14 er det forutsatt at det utføres tiltak som eliminerer bygningens behov for lokal kjøling. For flere bygningskategorier er det likevel nødvendig med sentral kjøling (kjøling av ventilasjonsluften) for å overholde de anbefalte verdier for operativ temperatur. Dette forutsetter at ventilasjonsanlegget utformes slik at luftmengde og tilluftstemperatur oppfyller behovet for kjøling uten at det oppstår andre ulemper som for eksempel trekk eller støy.

Basert på de temperaturmålinger som er utført og dokumentert ved termofoto (**51-57**) finner nemnda at disse temperaturene ligger innenfor anbefalt temperaturintervall i veiledning til TEK10 § 13-4. Det derfor ikke grunnlag for å si at leiligheten bryter med krav til termisk komfort i TEK10 § 13-4 og forbrukeren får ikke medhold.

(3) *FDV og opplæring*: Når det gjelder anførselen om manglende opplæring og FDV dokumentasjon viser nemnda til TEK10 kap.4 slik som angitt i pkt. 2.3.2 ovenfor.

(4) *Konklusjon*: Forbrukeren får ikke medhold i at varmeanlegget ikke gir stabil og tilstrekkelig varme. Forbrukeren får derimot medhold i at FDV dokumentasjon mangler og derfor skal overleveres av entreprenøren innen oktober 31. 2018.

2.6 Bytte underlagsplate under ovn i stue. Alternativt prisavslag.

2.6.1 Partenes anførsler

Forbrukeren reklamerer første gang den 28. august 2016 (s. **25**) på at glassplata under ovnen er oppripet og ikke byttet slik som avtalt. Han krever derfor at entreprenøren krediterer

verdien av plata. Selv om entreprenøren den 1. september 2016 tilbyr seg (s. 50) å bytte plata, skjer ikke dette og forbrukeren gjentar derfor reklamasjonen ved ettårsbefaringen den 26. september 2016 (s. 27-29) og den 5. oktober 2017 (s. 41).

I tilsvaret den 27. november 2017 (s. 58-60) bekrefter forbrukeren at det er i orden med prisavslag dersom entreprenøren ikke får tak i riktig plate.

I senere tilsvaret (s. 45) bekrefter entreprenøren at han vil kreditere plata med kr 1 250.

#### *2.6.2 Nemndas synspunkter*

Entreprenøren har erkjent at riper i glassplata under ovnen utgjør en mangel og har akseptert at han skal kreditere forbrukeren med kr 1 250.

Nemnda kan ikke se at entreprenøren har gått fra dette tilbudet og legger derfor det til grunn. Konklusjon: Forbrukeren får medhold og entreprenøren skal kreditere forbrukeren med kr 1 250.

### *2.7 Tilbakebetaling for tre inspeksjonsluker til loft som ikke er levert.*

#### *2.7.1 Partenes anførsler*

Forbrukeren reklamerer første gang den 28. august 2016 (s. 25) på at det mangler tre inspeksjonsluker til loftet. Han krever at entreprenøren krediterer verdien av inspeksjonslukene.

Hun gjentar reklamasjonen den 29. august 2017 (s. 36) og den 5. oktober 2017.

I tilsvaret den 27. november 2017 (s. 58-60) gjentar forbrukeren at entreprenøren enten må sette inn de tre inspeksjonslukene eller kreditere verdien av dem.

Entreprenøren tilbyr seg den 1. september 2016 (s. 50) å levere inspeksjonslukene dersom forbrukeren ønsker det.

I tilsvarene den 7. november 2017 (s. 42-57a) og den 18. desember 2017 (s. 61-65) gjentar entreprenøren at han kan kreditere de tre inspeksjonslukene og setter verdien til kr 2 150.

#### *2.7.2 Nemndas synspunkter*

Entreprenøren har erkjent at tre inspeksjonsluker ikke er monter slik som avtalt og tilbudt forbrukeren å kompensere for dette slik forbrukeren ønsker. Entreprenøren har satt beløpet til kr 2 150 og forbrukeren har ikke kommentarer til beløpets størrelse.

Konklusjon: Entreprenøren skal kreditere forbrukeren kr 2 150 for tre inspeksjonsluker som ikke er levert.

### *2.8 Lyd fra avløpsrør*

#### *2.8.1 Partenes anførsler*

Forbrukeren reklamerer første gang på «rare lyder fra vasken å badet» den 10. oktober 2015 (s. 67). Siden lyden ikke blir borte, men snarere eskalerer, gjentar hun reklamasjonen den 30. desember 2017, den 9. januar 2018 og i tilsvaret den 24. januar 2018 (s. 66).

I tilsvaret den 19. februar 2018 (s. 68-71) bekrefter entreprenøren at lyd fra avløpsrørene kan skyldes en tett vannlås. Forbrukeren har bekreftet at lyden tidvis er borte, men entreprenøren ønsker allikevel å se nærmere på problemet og avtaler en befaring i boligen med forbrukeren og en rørlegger i løpet av februar 2018



### 2.8.2 Nemndas synspunkter

Entreprenøren har erkjent at lyd i fra avløpsrørene utgjør en mangel og derfor avtalt å se nærmere på problemet sammen med en rørlegger.

Ut ifra den dokumentasjonen som er fremlagt for nemnda, er det ikke gjennomført noen befaring og årsaken til problemet er derfor ikke klarlagt og heller ikke utbedret. Nemnda forutsetter at denne avtalen fortsatt står ved lag og entreprenøren i løpet av oktober 2018 utbedre generende lyd fra avløpsrørene.

Konklusjon: Forbrukeren får medhold og entreprenøren skal utbedre generende lyd fra avløpsrørene.

### 3. Konklusjoner

- Forbrukeren får ikke medhold i at entreprenøren skal utbedre skadene på vinduene.
- Forbrukeren får ikke medhold i kravet om kompensasjon for nødvendig oppretting og avbøtende tiltak fordi terrenget har fall inn mot boligen.
- Forbrukeren får ikke medhold i at varmeanlegget ikke gir stabil og tilstrekkelig varme men forbrukeren får medhold i at FDV dokumentasjon mangler og derfor skal overleveres av entreprenøren innen oktober 2018.
- Forbrukeren får medhold og entreprenøren skal kreditere forbrukeren med kr 1 250 for underlagsplate under ovnen i stuen.
- Forbrukeren får medhold og entreprenøren skal kreditere forbrukeren kr 2 150 for tre inspeksjonsluker som ikke er levert.
- Forbrukeren får medhold og entreprenøren skal utbedre generende lyd fra avløpsrørene innen utgangen av oktober 2018.

forbrukeren en ny e-post til entreprenøren den 22. desember 2015 (s. 19) og reklamerer på at døra igjen har hoppet ut av sporet sitt.

Den 21. januar 2016 bekrefter leverandøren i en e-post til entreprenøren at han har avtalt med forbrukeren å se på døra den 9. februar 2016 (s. 22). Det er ikke dokumentert at denne befaringen fant sted.

Neste dokumentasjon som er fremlagt for nemnda er ferdigattesten som kommunen utsteder den 14. juli 2016 (s. 23).

Deretter foreligger det ikke dokumentasjon på at det er kontakt mellom partene før forbrukeren sender en e-post til entreprenøren den 28. august 2016 (s. 24-25). Av innholdet i e-posten kan det allikevel virke som om partene har hatt kontakt i løpet av første halvår 2016. Det vises til at entreprenøren har svart på forbrukerens henvendelse uten at denne korrespondansen er fremlagt for nemnda. Forbrukeren skriver bla. at hun mener å ha krav på kompensasjon for noen feil og mangler som hun har reklamert på tidligere.

Forbrukeren krever at entreprenøren kompenserer/leverer:

- Montering og levering av isolasjon og huntonittplater garasje.
- Tilleggskostnader til vannbåren varme pga. feil pris oppgitt dekkes av entreprenøren.
- Innredning inkl. trådkurver i klesbod ved yttergang og bod oppe på loft.

Forbrukeren beklager at hun ikke har betalt fakturaen for kjøkkeninnredningen på kr 220 000, men bekrefter at dette vil bli gjort når varmen på vaskerommet er utbedret. Samtidig skriver hun at det er uakseptabelt at det tok så lang tid før entreprenøren utbedret feil og mangler hun har påpekt.

Det er fortsatt en del mangler som ikke kan ordnes:

- Hakk i parkett på kjøkken og i spisestue og riper i parkert i hall utenfor bad.
- Parkett i stuen gir etter/svikter inntil veggen under de to smale vinduene i front. Dette antar jeg bare må være sånn? Egil kan se på det på 1 år befarings.
- Dør til soverom på loftet er for smal.
- Vindusplasseringen er en annen enn den jeg ble jo forespeilet.
- Mangler tre inspeksjonsluker til loftet som er betalt. Krever tilbakebetaling.
- Sluk på badet oppe er alt for nært døren og skulle ligget lengre inn slik at fallet på gulvet hadde blitt jevnere. Flisene ligger ikke pent pga. dette.
- Røranlegget som kommer opp av gulvet på vaskerommet skal skjules av dører som gjør at rommet mye mindre brukervennlig. Blir mye smalere i inngangspartiet som vi bruker i vinterhalvåret. Dette rommet er husets hjerte og huset er bygd opp rundt dette rommet.
- Termostatene reagerer altfor sent og gulvene er ikke jevnt varme. Ustabil varme rett og slett. Dette er forsøkt rette uten tilfredsstillende resultat.
- Skader på handtre (håndløper) trapp som ikke kan utbedres.
- Lukta fra radonbrønn skal ordnes med noe annet enn Gladpack.
- Beslag mangler på skap i vaskerom.
- Utvendig bordkledning har svært dype spikerhull som både er estetisk stygt og vanskelig tette med beis.



- Glassplate under vedovnen er oppriper og ikke byttet slik som lovet. Kan tas på ettårsbefaringen.
- Terrenget rund boligen er uriktig planert med fall mot boligen og ikke fall fra boligen.
- Vasking etter håndverkere er ikke blitt utført og jeg har derfor gjort det selv flere ganger og krever kompensasjon.
- Uholdbart mye ventetid på at entreprenøren skal ordner opp, forsinkelse da jeg skulle overta huset og en smule kaos da byggeleder ble syk. og en forferdelig forsinkelse på å rydde opp.....

Til tross for alle feil og mangler uttrykker forbrukeren håp om å komme til enighet med entreprenøren.

Den 1. september 2016 foreslår entreprenøren (**s. 50**) følgende løsning for å få saken avsluttet:

- Nye fliser med gulvvarme i vaskerom.
- Merkostnad tilkoblingsgebyr på fjernvarme kr. 17.000,- dekkes av entreprenøren.
- Materialer leveres til kledning garasjen innvendig.
- Ny plate under vedovn leveres.
- Ny håndlist trapp monteres.
- Sliping av fall i portåpning garasje, samt drenering av vann garasje.
- Etablering av vannutkast ved garasjeport jfr. avtale.
- Garderobeskap foran røropplegg på vaskerom ihht. tilbud.
- Rodonbrønn blir ordnet
- Inspeksjonsluker kan leveres om ønskelig

Entreprenøren skriver at han som et siste tilbud som en kompensasjon også kan være villig til å montere innvendig kledning i garasjen og at tilbudet er å anse som en endelig løsning om oppgjør. Arbeidene starter så snart kr 220 000 av siste avdrag er innbetalt.

Kreditnota på kr. 17 000 utstedes når arbeidene med varmekabler i vaskerom er ferdigstilt og siste avdrag med fratrekk for kreditnota er innbetalt.

Resterende beløp for innbetaling etter ferdigstillelse av varmekabler i vaskerom vil da være kr. 32 219. Entreprenøren ber om tilbakemelding innen utgangen av mandag 5. september 2016.

Det er ikke fremlagt dokumentasjon for nemnda som viser at forbrukeren aksepterte dette forslaget til avtale.

Den 26. september 2016 gjennomføres det ettårsbefaring i boligen. Av de tvistepunktene som nemnda skal ta stilling til fremkommer det av protokollen (**s. 27-29**) at det kun er justering av ytterdør (nemnda legger til grunn at dette er verandadøra/hev- og skyvedøra), bytte av underlagsplaten under ovnen og utbedring av merker etter låsepinner på utsiden av vinduene som ikke er utbedret og derfor reklamert.

Alle forhold som ble påpekt ved ettårsbefaringen er tydeligvis ikke utbedret og den 11. januar 2017 sender forbrukeren en e-post til entreprenøren (**s. 30**) og reklamerer på at varmeanlegget ikke fungerer slik som det skal. Hun skriver at innnetemperaturen varierer/svinger veldig og faller raskt hver gang utetemperaturen øker. Deretter tar det lang tid å få opp innnetemperaturen når utetemperaturen faller. Nattsenkingsfunksjonen virker heller ikke som den skal. Disse problemene er uavhengig av årstidene.

Forbrukeren antyder at det kan være temperaturføleren som er plassert utvendig som er årsaken til de store temperatursvingningene hun har i boligen. I en bolig med et tilsvarende fjernvarmeanlegg som hun bodde i tidligere, opplevde hun ikke så store temperatursvingninger og problemer.

Dagen etter svarer entreprenøren (s. 30) at han skal få rørleggeren til å se på varmeanlegget i boligen. Entreprenøren bekrefter samtidig at verandadøra som forbrukeren har reklamert på blir sendt fra fabrikk den 1. februar 2017 og byttet så snart den leveres hos ham.

Entreprenøren utbedrer ved å legge elektriske gulvvarme (matter) på vaskerommet i 1. etg. og bekrefter den 12. januar 2017 at temperaturen i boligen nå er fin. Dette fremkommer ikke av saksdokumentene, mer er opplyst av entreprenøren og forbrukeren på forespørsel fra nemnda.

Den 17. januar 2017 sender forbrukeren en ny e-post til entreprenøren (s. 34) og opplyser om at når hun senker temperaturen i 1. etg. så blir varmere på badet i 2. etg.

Entreprenøren mener nå at alle reklamerte forhold er utbedret og at saken derfor kan ansees som avsluttet. Han sender derfor en e-post til forbrukeren den 31. mai 2017 (s. 36) med overskriften «*Ferdigstillelse og oppgjør*» og ber om at utestående beløp på kr. 32 219 betales omgående slik som avtalt, da varmekablene på vaskerommet nå er ferdigstilt.

I sluttoppgjøret har entreprenøren kreditert kr 17 000 som en kompensasjon for å dekke forbrukerens merkostnader knyttet til tilkoblingsgebyr for fjernvarme (s. 50).

Forbrukeren kommenterer ikke kravet om innbetaling av utestående beløp, men sender den 1. juni 2017 en e-post til entreprenøren (s. 35) og reklamer nok en gang på verandadøren som ikke er utbedret. Samtidig reklamerer hun på vinduene fordi det blir merker og hakk i utvendige karm på grunn av en lukkemekanisme som ikke er tilfredsstillende. Foto er vedlagt som dokumentasjon.

Entreprenøren svarer samme dag at han har kontaktet dør- og vindusleverandøren som vil kontakte forbrukeren for å se på saken. Dør- og vindusleverandør skriver i en e-post samme dag (s. 47) at han har vært og sett på verandadøra to ganger uten å finne noen feil med døra. Når det gjelder vinduene skyldes skadene som er påført karmene at vinduene er forsøkt lukket med føringene (låsene) ute/i lukket stilling. Føringene skal først inn i sluttstykkene i karmen når vinduet er lukket og presset mot pakningen i karmen. Reklamasjonene på både verandadøra og vinduene avvises.

Først den 29. august 2017 skriver forbrukeren i en e-post til entreprenøren (s. 36) at hverken vinduene eller verandadøra er utbedret. Videre er et av nedløpsrørene løse, skyvedøren til vaskerommet vil ikke lukke, det mangler listverk og (garderobe) dører på vaskerommet og avløpet fra badekaret er ikke utbedret slik som avtalt.

Videre gjentar forbrukeren at terrenget har fall inn mot boligen som ikke er utbedret og varmeanlegget fungerer fortsatt ikke tilfredsstillende. Kompensasjonen på kr 17 000 som kompensasjon for tilknytningsavgiften til fjernvarmeanlegget er hun heller ikke enig i at dekker alt hun mener å ha krav på samt at entreprenøren må tilbakebetale beløpet for tre inspeksjonsluker som ikke er levert. Forbrukeren anfører at det heller ikke foreligger ferdigattest.

Entreprenøren gjentar i en e-post den 28. september 2017 (s. 37) kravet om at utestående beløp på kr. 32 219 må innbetales omgående slik som avtalt i september 2016.

Forbrukeren svarer samme dag at hun ikke vil betale før alle reklamerte forhold er utbedret.



Entreprenøren gjentar oppfordringen om innbetaling og påpeker at det ikke er noen feil med hverken vinduene eller verandadøren, men forbrukerens feil bruk som er årsak til skadene. Han avviser derfor reklamasjonene (s. **38-39**).

Den 5. oktober 2017 sender entreprenøren et prosessvarsel i henhold til tvl § 5-0,44 til forbrukeren og gjentar kravet om innbetaling av utestående beløp på kr 32 219 (s. **40**).

Samme dag gjentar forbrukeren i en e-post (s. **41**) at følgende forhold som er reklamert tidligere fortsatt ikke er utbedret:

- Verandadøren
- Vinduene
- Inspeksjonsluker som ikke er levert skal kompenseres
- Ferdigstillelse av vaskerommet
- Glassplate foran ovn er ikke byttet
- Kompensasjon for skader på parketten er ikke omforent
- Tetting av radonrør

Svar fra entreprenøren uteblir og forbrukeren sender derfor klage til Boligtvistnemnda den 13. oktober 2017 (s. **1-4**) med krav om utbedring og kompensasjon slik som det fremkommer av redegjørelsen vedlagt klagen.

Den 18. oktober 2017 bekrefter dør- og vindusleverandøren i en e-post til entreprenøren (s. **49**) at han har utbedret verandadøra og at forbrukeren ble veldig fornøyd.

Entreprenøren gir tilsvar den 7. november 2017 (s. **42-57a**). Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren gir tilsvar 27. november 2017 (s. **58-60**). Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren gir et nytt tilsvar den 18. desember 2017 (s. **61-65**). Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren gir siste tilsvar/tillegg den 24. januar november 2018 (s. **66-67**). Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren gir et siste tilsvar den 19. februar 2018 (s. **68-71**). Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

## **2. Sakens rettslige sider**

### *2.1 Innledning*

Partene har inngått avtale om oppføring av en bolig som overtas høsten 2015. Avtalen er ikke fremlagt for nemnda, men det forutsettes at Bustadoppføringslova gjelder. Delovertagelse avholdes den 10. juli 2015 (s. **10-12**).

I en redegjørelse som er vedlagt klagen (s. **3-4**) fremkommer det at forbrukeren ønsker at nemnda skal ta stilling til følgende tvistepunkter:

1. Utbedring av verandadøra (hev- og skyvedør). Reklamert første gang 8. desember 2015 (s. **13**).

2. Utbedring av skader på vinduskarmer etter låsepinner på åpningsvinduer. Alternativt prisavslag. Reklamert første gang ved ettårsbefaringen den 26. september 2016 (s. 29).
3. Kompensasjon for nødvendig oppretting og avbøtende tiltak fordi terrenget har fall inn mot boligen. Reklamert første gang den 28. august 2016 (s. 25).
4. Innregulering av vannbåren gulvvarme slik at det gir tilfredsstillende og jevn varme. Reklamert første gang den 28. august 2016 (s. 25).
5. Bytte underlagsplate under ovn i stue. Alternativt prisavslag. Reklamert første gang den 28. august 2016 (s. 25).
6. Tilbakebetaling for tre inspeksjonsluker til loft som ikke er levert. Reklamert første gang den 29. august 2017 (s. 37).
7. Forbrukeren ønsker senere at nemnda også tar stilling til reklamasjon på lyd fra avløpsrørene som hun reklamerte på første gang den 10. oktober 2015 og senere den 30. desember 2017 og den 9. januar 2018.

Ferdigattesten for boligen utstedes den 14. juli 2016 (s. 23).

Etter overtagelsen og i løpet av første halvår 2016 fortar entreprenøren utbedring av noen feil og mangler, men ikke alle som forbrukeren har påpekt. Forbrukeren fremsetter derfor krav om prisavslag/kompensasjon for de manglene som ikke er utbedret og fordi utbedringsarbeidene har tatt alt for lang tid.

Den 1. september 2016 foreslår entreprenøren (s. 50) at han skal utføre følgende for å få saken avsluttet:

- Legge nye fliser med elektrisk gulvvarme i vaskerom.
- Dekke merkostnad tilkoblingsgebyr på fjernvarme kr. 17 000.
- Leverer materialer til innvendig kledning av garasjen.
- Leverer ny plate under vedovn.
- Montere ny håndlist i trapp.
- Etablere fall i garasjeportåpning, samt drenering av vann ved garasje.
- Etablere vannutkast ved garasjeport, jfr. avtale.
- Leverer og monterer garderobeskap foran røropplegg på vaskerom ihht. tilbud.
- Utbedre rodonbrønn.
- Leverer tre inspeksjonsluker om ønskelig.

Entreprenøren skriver at han som en kompensasjon også kan være villig til å montere den innvendige kledningen i garasjen og at tilbudet da er å anse som en endelig løsning om oppgjør.

Resterende beløp etter at forbrukeren har betalt kr 220 000, vil da være kr. 32 219 som forbrukeren skal innbetale etter at entreprenøren har ferdigstilt varmekabler i vaskerommet. Det er ikke fremlagt dokumentasjon for nemnda som viser at forbrukeren aksepterte dette forslaget til avtale.

Den 26. september 2016 gjennomføres det ettårsbefaring i boligen. Av de tvistepunktene som nemnda skal ta stilling til fremkommer det av protokollen (s. 27-29) at det kun er justering av verandadøra, bytte av underlagsplaten under ovnen og utbedring (maling) av merker etter låsepinner på utsiden av vinduskarmene som ikke er utbedret.

I løpet av vinteren 2017 foretar entreprenøren nye utbedringer. For å løse problemet med regulering av varmeanlegget som ikke virker slik som den skal, legger han etter avtale med forbrukeren, elektrisk gulvvarme og nye fliser (flis på flis) på vaskerommet i 1. etg.



Entreprenøren mener etter dette at alle reklamerte forhold er utbedret og at saken derfor kan ansees som avsluttet. Han sender derfor en e-post til forbrukeren den 31. mai 2017 (s. 36) og ber om at utestående beløp på kr. 32 219 betales omgående slik som avtalt.

Forbrukeren er av en annen oppfatning og anfører at ikke alle reklamerte forhold er utbedret. Entreprenøren på sin side fastholder at alle reklamerte forhold er utbedret og avviser reklamasjonene. Han opprettholder derfor kravet om innbetaling av utestående beløp. Dette gjentar han den 5. oktober 2017 da han sender forbrukeren et prosessvarsel i henhold til tvl § 5-2 (s. 40).

Samme dag gjentar forbrukeren i en e-post (s. 41) at følgende forhold som er reklamert tidligere, fortsatt ikke er tilfredsstillende utbedret/kompensert:

- Verandadøren
- Vinduene/vinduskarmene
- Inspeksjonsluker som ikke er levert skal kompenseres
- Ferdigstillelse av vaskerommet og kompensasjon for 8 timer eget arbeid
- Glassplate foran ovn er ikke byttet
- Kompensasjon for skader på parketten
- Tetting av radonrør

Svar fra entreprenøren uteblir og forbrukeren sender derfor klage til Boligtvistnemnda den 13. oktober 2017 (s. 1-4) med krav om utbedring og kompensasjon slik som det fremkommer av redegjørelsen vedlagt klagen.

## *2.2 Utbedring av (hev- og skyv) verandadør.*

### *2.2.1 Partenes anførsler*

Den 8. desember 2015 reklamerer forbrukeren første gang på verandadøra (hev- og skyvedør) som hopper ut av sporet (s. 13). Forbrukeren påpeker at døra helt siden overtagelsen har vært vanskelig å åpne og å lukke. Hun stiller spørsmål ved om døra er riktig montert og ber om at entreprenøren utbedrer døra. Noe han gjør, men ikke lykkes med. Forbrukeren reklamerer derfor på nytt den 22. desember 2015 (s. 19) og entreprenøren kontakter deretter dørleverandøren som avtaler et møte hos forbrukeren den 9. februar 2016 for å se på døra.

Heller ikke dørleverandørens forsøk på utbedring lykkes og ved ettårsbefaringen den 26. september 2016 (s. 27-29) reklamerer forbrukeren igjen på at ytterdøra ikke går slik som den skal (nemnda legger til grunn at dette er verandadøra/hev- og skyvedøra).

Fordi verandadøra fortsatt ikke er utbedret, gjentar forbrukeren reklamasjonen i en e-post til entreprenøren den 1. juni 2017 (s. 35) og i en e-post den 29. august (s. 36).

Deretter gjentas reklamasjonen på verandadøra den 5. oktober 2017 (s. 41) og i klagen for nemnda den 13. oktober 2017 (s. 1-4).

I tilsvaret den 27. november 2017 (s. 58-60) skriver forbrukeren at hun selv kontaktet dørleverandøren som deretter utbedret den skjevt monterte døra som nå går som den skal. Dersom det skjer noe med døra i fremtiden vil hun ta direkte kontakt med leverandøren.

Entreprenøren på sin side bekrefter at en ny verandadør ble sendt fra fabrikken den 1. februar 2017 og byttet så snart den var levert hos ham. Selv om forbrukeren ikke har bekreftet dørbytte, legger nemnda legger til grunn at det skjedde, og at forbrukeren deretter reklamerer på innsettingen av døra. Etter at forbrukeren har reklamert på døra nok en gang, kontakter

entreprenøren dør- og vindusleverandøren den 1. juni 2017 som skriver i en e-post til forbrukeren samme dag (s. 47) at han har vært og sett på verandadøra to ganger uten å finne noen feil med døra. Det er forbrukerens feil bruk som er årsak til at døra ikke lukker slik den skal. Han avviser derfor reklamasjonen.

Etter at forbrukeren har gjentatt reklamasjonen den 5. oktober 2017 (s. 41), utbedrer dør- og vindusleverandøren døra og bekrefter i en e-post til entreprenøren den 18. oktober 2017 (s. 49) at han har utbedret verandadøra som (tydeligvis og allikevel) var skjevt innsatt og at forbrukeren ble veldig fornøyd etter utbedringen.

I tilsvarene den 7. november 2017 (s. 42-57a) og den 18. desember 2017 (s. 61-65) gjentar entreprenøren tidligere anførsler og at døra er justert flere ganger og at mangelfull tetting nå skyldes feil bruk av døra. Reklamasjonen avvises.

### *2.2.2 Nemndas synspunkter*

Forbrukeren reklamerer på at verandadøra (hev- og skyvedør) hopper ut av sporet og ikke lukker slik den skal. Entreprenøren har erkjent mangelen og byttet skyvefeltet og justert døra, men senere avvist reklamasjonen som han anfører at nå skyldes forbrukerens feil bruk av døra.

Nemnda viser til at forbrukeren i en e-post til entreprenøren den 18. oktober 2017 (s. 48) bekrefter at døra nå er justert og i orden. Dette er etter at hun sendte klage til Boligtvistnemnda den 13. oktober 2017. I senere tilsvare har hun også bekreftet at dersom det skjer noe med døra i fremtiden vil hun ta direkte kontakt med leverandøren uten å gå via entreprenøren. Nemnda legger derfor til grunn at døra nå er tilfredsstillende montert og fungerer slik som den skal.

Konklusjon: Forholdet er utbedret.

## *2.3 Utbedring av skader på vinduskarmer etter låsepinner*

### *2.3.1 Partenes anførsler*

Forbrukeren anfører at hun allerede før vinduene ble montert reklamerte på at det var merker (hakk) på karmene etter låsepinnene fordi vinduenes lukkemekanisme ikke fungerte tilfredsstillende (s. 3). Forholdet er også reklamert ved ettårsbefaringen den 26. september 2016 (s. 27-29) og reklamasjonen er gjentatt den 1. juni 2017 (s. 35), den 29. august 2017 (s. 36) og den 5. oktober 2017 (s. 41). Forbrukeren krever at det monteres beslag som forhindrer skade på vinduskarmene eller at entreprenøren innrømmer et prisavslag.

I tilsvaret den 27. november 2017 (s. 58-60) gjentar forbrukeren tidligere fremsatte anførsler og krav.

Entreprenøren påpeker at han har informert forbrukeren om at skadene skyldes feil bruk (åpning og lukking) av vinduene og at han senere har rådført seg dør- og vindusleverandøren som etter en befaring av vinduene kommer til samme konklusjon. Skadene på vinduskarmene skyldes at vinduene er forsøkt lukket med føringene (låsene) ute/i lukket stilling. Føringene skal først inn i sluttstykkene i karmen når vinduet er lukket og presset mot pakningen i karmen. Reklamasjonene avvises av entreprenøren den 1. juni 2017 (s. 47) og gjentas den 28. september 2017 (s. 38).



I tilsvaret den 7. november 2017 (s. **42-57a**) fastholder entreprenøren tidligere fremsatte anførsler og at reklamasjonen skal avvises.

I tilsvaret den 18. desember 2017 (s. **61-65**) gjentar også entreprenøren tidligere fremsatte anførsler og at reklamasjonen skal avvises. Han anfører at det var enighet med forbrukeren om at de små merkene og den for dårlige overflatebehandlingen som på påvist på vinduene ved overtagelsen skulle males over og at dette ble utført.

#### *2.3.2 Nemndas synspunkter*

Forbrukeren krever at entreprenøren monterer beslag som forhindrer at låsepinnene skader vinduskarmene eller innrømmer et prisavslag. Entreprenøren har avvist reklamasjonen som han anfører at skyldes feil bruk (åpning og lukking) av vinduene med føringene ute.

Dette forholdet ble tatt opp av forbrukeren i sin tid og utbedret av entreprenøren. Etter dette er forbrukeren kjent med vinduenes lukkemekanisme og kan ikke påberope seg dette på nytt. Hun får derfor ikke medhold.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold.

### *2.4 Kompensasjon for nødvendig oppretting og avbøtende tiltak fordi terrenget har fall inn mot boligen.*

#### *2.4.1 Partenes anførsler*

Forbrukeren påpeker at utomhusarbeidene ikke var ferdig ved overtagelsen og at det derfor ble notert i delovertagelsesprotokollen den 10. juli 2015 at disse arbeidene skulle overtas senere (s. **12**). Det er ikke dokumentert når denne overtagelsen skjedde, men forbrukeren reklamerer den 28. august 2016 (s. **25**) på at det er fall inn mot boligen og hun derfor selv har måttet anordne en horisontal plass langs boligens sydfasade. Hun krever kompensasjon for dette arbeidet.

Forbrukeren gjentar reklamasjonen i en e-post til entreprenøren den 29. august året etter (2017) (s. **36**).

I tilsvaret den 27. november 2017 (s. **58-60**) gjentar også forbrukeren tidligere anførsler og påpeker at terrengprofilene (disse er ikke fremlagt for nemnda) ikke viser at boligen ligger på tomtas laveste punkt. Derfor fastholder hun kravet om kompensasjon for nødvendig oppretting og avbøtende tiltak som hun selv har måttet utføre.

Entreprenøren påpeker (s. **44**) at boligen er plassert i henhold til de terrengprofilene som forbrukeren fikk se og aksepterte før kontrakten ble signert. Disse terrengprofilene er vedlegg til byggesøknaden og i tråd med reguleringsplanen for området. Reklamasjonen avvises.

Entreprenøren gjentar anførselen og avviser reklamasjonen i tilsvaret den 18. desember 2017 (s. **61-65**).

#### *2.4.2 Nemndas synspunkter*

Forbrukeren krever kompensasjon for de kostnadene hun har hatt i forbindelse med nødvendig oppretting og avbøtende tiltak fordi terrenget har fall inn mot boligen. Hun reklamerer den 28. august 2016 (s. **25**). Nemnda vil bemerke at kostnadene ikke er dokumentert. Det er heller ikke dokumentert om og evt. når utomhusarbeidene ble overtatt.