

Protokoll i sak 1009/2018

for

Boligtvistnemnda

30.08.2018

Saken gjelder: Reklamasjon på diverse mangler ved bygningsmessige arbeider.

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår den 22. september 2015 «Kjøpekontrakt – Bolig under oppføring.» Vedlegg 4.3 og 4.5 til kjøpekontrakten er «Plantegninger og Etasjeplan» hvor det bla. fremkommer de radiatorer som leveres i hvert enkelt rom i leiligheten. Vedlegg 4.6 er en «Salgsoppgave». Forbrukerne kjøper en ny eierseksjonsleilighet i 7. etasje i et delfelt på ca. 149 leiligheter i et boligprosjekt bestående av ca. 500 leiligheter i flere blokker. Alle leiligheten har terrasse eller balkong som vil bli seksjonert som en del av bruksenheten eller som tilleggsdel til den enkelte seksjon.

Vederlaget er i avtalens pkt. 6.1 avtalt til kr 6 550 000.

Før kjøpekontrakten blir undertegnet sender forbrukerne i februar/mars 2016 en e-post til entreprenøren med spørsmål om det kommer en radiator under døren ut til balkongen. Nemnda legger til grunn at forbrukerne mener døren til takterrassen.

Entreprenøren svarer den 4. mars 2016 at det ikke er prosjektert med noen radiator under døra til takterrassen, men at det vil bli levert to radiatorer i stuen slik som vist på kontraktstegningen og at det er tilstrekkelig for å dekke varmebehovet.

Forbrukerne ber allikevel om tilbud på en ekstra radiator under døra til takterrassen, men avslår dette på grunn av for høy pris. De forutsetter dog at entreprenøren kan garantere at det er tilstrekkelig med de to radiatorene som er tegnet inn på kontraktstegningen.

I klagen for nemnda og senere tilsvare har forbrukerne anmodet om at nemnda tar stilling til følgende fem tvistepunkter:

1. Krav om erstatning for mangler ved fjernvarmeanlegget fra overtagelsen den 22. september 2017 til ultimo januar 2018.
2. Det er montert en radiator mindre i stuen enn vist på kontraktstegningen.
3. Riper og håndavtrykk på vindusglass i stuen som ikke lar seg fjerne utbedres evt. skifte glass.
4. Mangler ved håndløpere på balkong- og terrasserekkverk utbedres/skiftes ut.
5. Misfarget panel og terrassegulv og skadet terrassegulv utbedres/skiftes ut.

149 beboerne i blokka. Det blir derfor ingen individuell vurdering eller håndtering av denne reklamasjonen, men alle rekkverkene vil bli vurdert til våren/sommeren 2018, trolig med en nøytral tredje part. Rekkverkene er ikke ødelagt, men entreprenøren skriver at det trolig er valgt et lite egnet treslag som har medført et uventet raskt forfall.

I tilsvaret den 11. april 2018 fastholder entreprenøren at alle rekkverkene vil bli vurdert av en nøytral tredje part til våren/sommeren 2018, men at «aldring» ikke aksepteres som en mangel.

2.5.2 Nemndas synspunkter

Nemnda vil først vise til kjøpekontraktens pkt. 2.4 hvor det fremkommer:

«Alle leiligheten har terrasse eller balkong som vil bli seksjonert som en del av bruksenheten eller som tilleggsdel til den enkelte seksjon.»

Entreprenørens anførsel («med henvisning til bustadoppføringslova»), om at han vil forholde seg til sameiet når det gjelder dette tvistepunktet kan derfor ikke bli hørt.

Hvorvidt sprekker i håndløpere på terrasse- og balkongrekkverk («store spalter og sprekker, glippe i gjæring») utgjør en mangel må avgjøres på bakgrunn av buofl § 25 første ledd som fastslår at «Det ligg føre mangel dersom resultatet ikkje er i samsvar med dei krav som følgjer av avtalen eller føresegnene i §§7, 9 og 13....».

Nemnda viser videre til buofl § 7 som har følgende ordlyd:

*«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.»*

Det finnes ingen direkte krav eller anbefalinger i NBI's byggdetaljer eller andre relevante kilder å se hen til, men basert på den fotodokumentasjon som er fremlagt finner nemnda at utførelsen av håndløpere på balkong- og takterrasserekkverket ikke kan sies å tilfredsstille kravene til god håndverksmessig standard.

Forbrukerne får medhold og entreprenøren skal derfor utbedre spalter og sprekker samt glipper i gjæringene på rekkverkets håndløpere.

Konklusjon: Forbrukeren får medhold

2.6 Misfarget panel og terrassegulv og skadet terrassegulv

2.6.1 Partenes anførsler

Forbrukerne reklamerer første gang ved ferdigbefaringen den 8. september 2016 på misfarget panel og skadet terrassegulv («misfarget panel, mange sprekker, skade på gulvbord, ujevnt skjært»). Reklamasjonen gjentas ved overtagelsen den 22. september 2017 og entreprenøren anmerker i protokollen at panel og terrassegulv skal kontrolleres ved ettårsbefaringen.

I møtereferatet fra et møte som partene hadde den 7. november 2017 er det i referatet tatt inn at forbrukerne opprettholder reklamasjonen, noe de også gjør i senere tilsvare.

Entreprenøren påpeker i sitt tilvar den 6. desember 2017 at også dette tvistepunktet er et sameieansvar og at prinsippet om likebehandling for alle beboerne i blokka vil bli fulgt.

Leverandøren av terrassebord og panel har besiktiget reklamasjonen og avvist denne fordi fargeforskjeller vil oppstå og trolig jevne seg ut over tid. For øvrig anføres det at forbrukerne er de eneste (i blokka) som har reklamert på dette forholdet.

Entreprenøren avviser reklamasjonen, men vil vurdere forholdet på nytt i forbindelse med ettårsbefaringen dersom reklamasjonen opprettholdes.

2.6.2 Nemndas synspunkter

Nemnda viser til pkt. 2.5.2 og kommer til samme resultat når det gjelder skader på terrassebord og panel som skyldes montasjen. Forbrukerne får medhold og entreprenøren skal derfor utbedre sprekker og skader på gulvbord og panel.

Fargeforskjellene er etter nemndas oppfatning innenfor det forbrukerne må påregne og de får derfor ikke medhold i at panel og terrassebord skal bytte sut på grunn av dette.

Konklusjon: Forbrukeren får delvis medhold

3. Konklusjon

- Forbrukerne gis ikke medhold i kravet om erstatning for mangler ved fjernvarmeanlegget.
- Forbrukerne får medhold i kravet om erstatning for en manglende radiator i stue/kjøkken. Beløpet settes til kr 5 000.
- Forbrukerne får ikke medhold i kravet om utbedring av riper og håndavtrykk på glass.
- Forbrukerne får medhold i kravet om utbedring av håndløpere og entreprenøren skal utføre dette innen utgangen av oktober 2018.
- Forbrukerne får medhold i at entreprenøren skal utbedre skader på terrassegulv og panel, men han får ikke medhold i at fargeforskjeller på terrassegulv og panel utgjør en mangel. Entreprenøren skal utføre utbedringsarbeidene innen utgangen av oktober 2018.

Den 8. september 2016 gjennomføres det ferdigbefaring i leiligheten. Av de tvistepunkter som nemnda skal ta stilling til er det i protokollen anmerket følgende:

1. Misfarget panel og skadet terrassegulv («*misfarget panel, mange sprekker, skade på gulvbord, ujevnt skjært*»).
2. Sprekker i håndløpere på terrasse- og balkongrekkverk («*store spalter og sprekker, glippe i gjæring*»).

Leiligheten overtas den 22. september 2017 og det er i protokollen som er undertegnet av begge parter, anmerket følgende:

1. Misfarget panel og terrassegulv skal jevnes ut over tid (1-2 år). Kontrolleres ved ettårsbefaringen.
2. Forbrukerne påpeker og uttrykker bekymring for sprekker (stor spalte) i håndløper på terrasse. Kontrolleres ved ettårsbefaringen.

I perioden 9. oktober 2017 til 2. november er det en utstrakt e-post korrespondanse mellom partene hvor bla. de fem tvistepunktene diskuteres.

Entreprenøren fremholder bla. at han har tatt forbehold om at det antall radiatorer (to stk.) som er vist på kontraktstegningen ikke er bindende så lenge effektbehovet kan dekkes med et mindre antall radiatorer. Det er montert en radiator i stuen og entreprenøren fremholder at han allikevel vil kontrollsjekke om antall radiatorer som er vist kontraktstegningen er bindende og forbrukerne bekrefter at de ønsker en slik tilbakemelding.

Den 12. oktober 2017 skriver entreprenøren i en e-post til forbrukerne at han er «*åpen for en kompensasjon i istedenfor montering av en ny radiator*».

Samtidig bekrefter forbrukerne at de kan akseptere at det er forskjell på terrassebordene på balkong og takterrasse dersom det er tilsvarende i de andre leilighetene i blokken.

Den 19. oktober 2017 reklamerer forbrukeren på at sentralvarmeanlegget gir for lite varme til leiligheten. Selv om alle radiatorene er luftet flere ganger og settes på 5 (maksimal styrke), blir det ikke varmt nok i leiligheten. Nemnda vil bemerke at det ikke er fremlagt dokumentasjon på hvilken temperatur som er oppnådd.

Entreprenøren etterlyser dagen etter svar på hva forbrukerne mener med «*så vidt de er varme*» og påpeker samtidig at fjernvarmeselskapet nå leverer vanntemperatur på ca. 40 °C som skal være tilstrekkelig for årstiden og utetemperaturen. Samtidig opplyser han om at det pågår innregulering av varmeanlegget som først vil være ferdig når alle byggearbeidene i blokken er ferdigstilt. Forbrukerne bekrefter deretter at de vil avvente til varmeanlegget er innregulert.

Etter å ha nøyere undersøkt forholdet rundt den ene radiatoren i stuen som forbrukerne anfører at mangler, skriver entreprenøren i en e-post til forbrukerne den 20. oktober 2017 at årsaken er forbrukernes fjerning av veggen mellom soverom og stue/kjøkken. Radiatoren i det som tidligere var et soverom ble beholdt på kontraktstegningen selv om det i ettertid viste seg å være tilstrekkelig med en radiator i den utvidede stue/kjøkkenet. Entreprenøren vil derfor ikke kompensere for en radiator i stue/kjøkken fordi varmebehovet er ivaretatt med en radiator.

Forbrukerne slår seg ikke til ro med denne beskjeden og ber den 25. oktober 2017 om at entreprenøren oversender beregningene og dokumentasjonen som viser at den ene radiatoren i stue/kjøkken har tilstrekkelig kapasitet til å dekke varmebehovet i rommet.

Entreprenøren avviser dette kravet samme dag og viser til samsvarserklæringen som ansvarlig rådgiver har sendt til myndighetene. I samsvarserklæringen har rådgiveren bekreftet at varmeanlegget er prosjektert etter gjeldende forskrift og regler.

Forbrukeren søker også juridisk bistand uten at nemnda er forelagt dokumentasjon på hva utfallet av denne kontakten førte til.

Imidlertid skriver forbrukerne i en e-post til entreprenøren den 26. oktober 2017 at de har vært i kontakt med en rådgiver som støtter deres syn og de opprettholder derfor anførselen om at det for lite med en radiator i stuen da det ikke er mulig å oppnå en komfortabel innnetemperatur. Reklamasjonen gjentas i en e-post dagen etter.

Entreprenøren svarer den 2. november 2017 at han vil gjøre en ny vurdering av om kontraktstegningen som viser to radiatorer i stuen er bindende. Samtidig ber han forbrukerne dokumentere påstanden om at det varmeanlegget ikke gir tilstrekkelig varme. Entreprenøren på sin side, anfører at han sitter på dokumentasjon som viser at varmeanlegget gir tilstrekkelig varme i leiligheten. For å komme videre med saken foreslår han et møte med forbrukerne den 7. november 2017.

Forbrukerne bekrefter samme dag at et møte den 7. november er ok. Samtidig skriver de at de loggfører temperaturene i leiligheten to ganger daglig. Både morgen og kveld er det 20 – 21 °C selv om radiatoren står på maksimum. På dagtid kan temperaturen komme opp i 22 °C når solen skinner og alle lamper er på.

Forbrukeren viser til teknisk forskrift TEK10, kap. 13.4, tabell 1 hvor det fremkommer at anbefalte verdier for operativ temperatur (samlet virkning av lufttemperatur og termisk stråling) skal være 19-26 °C ved lett arbeid.

I referatet fra møte den 7. november 2017 skriver entreprenøren at det i den avsluttende fasen er avdekket en del mangler ved rørleggerleveransen herunder varmeanlegget, som derfor ikke er overtatt av sameiet. Manglene vil være rettet i løpet av inneværende måned og entreprenøren vil derfor avvente den endelige konklusjonen på om anlegget fungerer slik som det skal. Videre skriver entreprenøren at sameiets bestilling av varmebehov (varmekurve) er 20 °C «i henhold til forskrift», men at sameiet kan vurdere en økning etter at varmeanlegget er overtatt.

Når det gjelder forbrukernes reklamasjon på at det er levert en radiator for lite i stuen, avviser entreprenøren reklamasjonen dersom en radiator dekker varmebehovet på 2100 W.

Nemnda vil bemerke at det ikke er fremlagt noen dokumentasjon på om varmebehovet er dekket med en radiator. Ei heller om kontraktstegningen som viser to radiatorer i stuen, er bindende.

Når det gjelder øvrige tvistepunkter som nemnda skal ta stilling til, er det i referatet tatt inn at forbrukerne er uenige med entreprenøren i at reklamasjonen som gjelder rekkverket på takterrassen og på balkongen skal følges opp ved ettårsbefaringen. Forbrukerne påpeker også at de kun har mottatt FDV dokumentasjon for balkongrekkverket, men ikke for terrasserekkverket. Entreprenøren skriver at begge rekkverk er av eik og at FDV dokumentasjon for balkongrekkverket derfor kan benyttes takterrassens rekkverk. Reklamasjonen på terrassebord og panel opprettholdes.

For øvrig har forbrukerne i en e-post den 26. oktober 2017 beskrevet og dokumentert omfanget av reklamasjonen på rekkverkene med foto.

I en e-post fra entreprenørens energirådgiver den 30. oktober 2017 som videreformidles til forbrukerne i november 2017, anfører entreprenøren at varmebehovsberegningen som er vedlegg til e-posten, viser at 2100 W (nemnda legger til grunn at entreprenøren mener på en

radiator) er tilstrekkelig selv på de kaldeste dagene. Entreprenøren fastholder derfor at det er tilstrekkelig med en radiator i stue/kjøkken og avviser reklamasjonen.

Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda den 14. november 2017 med krav om retting av manglene og erstatning.

Entreprenøren inngir tilsvaret den 6. desember 2017. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Parten utveksler den 30. januar 2018 flere e-poster hvor tvistepunktene diskuteres. Bl.a. aksepterer ikke forbrukerne entreprenørens avvisning av reklamasjonen som gjelder striper på glasset i stuen. Stripene som er best synlig når vinduene er fuktige, har forbrukerne dokumentert med foto. Entreprenøren på sin side, viser til en vedlagt uttalelse fra Glassbransjeforbundet som beskriver forutsetningene ved befaring av glass. Disse forutsetningene anfører han at ikke er fulgt. Nemnda vil bemerke at det ikke er dokumentert når dette forholdet ble reklamert første gang, men legger til grunn at det skjedde i januar 2018.

Forbrukeren inngir tilleggsopplysninger og tilsvaret den 6. februar 2018 og den 5. april 2018. Deres anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren inngir tilsvaret den 11. april 2018. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

I senere e-post korrespondanse som forbrukerne har med nemnda og som entreprenøren har mottatt kopi av, anføres det mulig uklarhet i ansvarsforhold mellom forbrukerne og deres kontraktspart (selger) og entreprenøren. Dette har ingen betydning for nemndas behandling av saken. Jfr. buofl § 37. Krav mot bakre ledd.

2. Sakens rettslige sider

2.1 Innledning

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for kjøpekontrakten som partene inngår den 22. september 2015. Vedlegg 4.3 til kjøpekontrakten er en «*Plantegning*» hvor det bl.a. vises at det er to radiatorer i stue/kjøkken. Forbrukerne kjøper en ny eierseksjonsleilighet i 7. etasje i et boligprosjekt bestående av ca. 500 leiligheter i flere blokker. Leiligheten har takterrasse og balkong som vil bli seksjonert som en del av bruksenheten eller som tilleggsdel til seksjonen. I februar/mars 2016 sender forbrukerne en e-post til entreprenøren med spørsmål om det kommer en radiator under døren ut til takterrassen og får til svar at så ikke er tilfelle, men entreprenøren bekrefter samtidig at det vil bli levert to radiatorer i stue/kjøkken slik som vist på kontraktstegningen og at det er tilstrekkelig for å dekke varmebehovet i leiligheten.

I klagen for nemnda og senere tilsvaret har forbrukerne påpekt flere feil og mangler, men anmoder om at nemnda tar stilling til følgende fem tvistepunkter:

1. Krav om erstatning for mangler ved fjernvarmeanlegget fra overtagelsen den 22. september 2017 til ultimo januar 2018.
2. Det er montert en radiator mindre i stue/kjøkken enn vist på kontraktstegningen.
3. Riper og håndavtrykk på vindusglass i stuen som ikke lar seg fjerne utbedres evt. skifte glass.
4. Mangler ved håndløpere på balkong- og terrasserekker utbedres/skiftes ut.

5. Misfarget panel og terrassegulv og skadet terrassegulv utbedres/skiftes ut.

Den 8. september 2017 gjennomføres det ferdigbefaring i leiligheten. Tvistepunktene 4 og 5 er anmerket i protokollen.

Leiligheten overtas den 22. september 2017 og tvistepunktene 4 og 5 er også her anmerket i protokollen.

Entreprenøren fremholder i e-post korrespondanse med forbrukerne at han har tatt forbehold om at det antall radiatorer (to stk.) som er vist på kontraktstegningen ikke er bindende så lenge effektbehovet kan dekkes med et mindre antall radiatorer. Han vil allikevel kontrollsjekke om kontraktstegningen er bindende og skriver i en e-post til forbrukerne den 12. oktober 2017 at han er *«åpen for en kompensasjon i istedenfor montering av en ny radiator»*.

Den 19. oktober 2017 reklamerer forbrukerne på at de ikke oppnår tilfredsstillende innnetemperatur i leiligheten. Entreprenøren opplyser da om at det pågår innregulering av varmeanlegget som først vil være ferdig når alle byggearbeidene er avsluttet. Forbrukerne bekrefter deretter at de vil avvente til varmeanlegget er innregulert.

Etter å ha nøyere undersøkt forholdet rundt den ene radiatoren i stue/kjøkken som forbrukerne anfører at mangler, skriver entreprenøren i en e-post til forbrukerne den 20. oktober 2017 at årsaken er forbrukernes fjerning av veggen mellom soverom og stue/kjøkken. Radiatoren i det som tidligere var et soverom ble beholdt på kontraktstegningen selv om det i ettertid viste seg å være tilstrekkelig med en radiator i det utvidede stue/kjøkkenet. Entreprenøren vil derfor ikke kompensere for en radiator. Han vil heller ikke imøtekomme forbrukernes krav om å få oversendt varmebehovsberegningen da det i samsvarserklæringen er bekreftet at varmebehovet er dekket med en radiator på 2100 W i stue/kjøkken.

Entreprenøren vil etter påtrykk fra forbrukerne allikevel gjøre en ny vurdering av om kontraktstegningen som viser to radiatorer i stuen er bindende. Samtidig ber han forbrukerne dokumentere påstanden om at varmeanlegget ikke gir tilstrekkelig varme. Entreprenøren sitter på dokumentasjon som viser at varmeanlegget gir tilstrekkelig varme i leiligheten. For å komme videre med saken foreslår han et møte med forbrukerne den 7. november 2017.

I referatet fra møte den 7. november 2017 skriver entreprenøren at det i den avsluttende fasen er avdekket en del mangler ved varmeanlegget, som derfor ikke er overtatt av sameiet.

Manglene vil være rettet i løpet av inneværende måned og entreprenøren vil derfor avvente den endelige konklusjonen på om anlegget fungerer slik som det skal.

Avvisningen av forbrukernes reklamasjon på at det er levert en radiator for lite i stue/kjøkken opprettholdes. Nemnda vil bemerke at det ikke er fremlagt noen dokumentasjon på at varmebehovet er dekket med en radiator.

Når det gjelder øvrige tvistepunkter som nemnda skal ta stilling til, opprettholdes kravet om utbedring som tidligere anført, og at forbrukerne er uenige med entreprenøren i at disse reklamasjonen skal følges opp først ved ettårsbefaringen. For øvrig har forbrukerne i en e-post den 26. oktober 2017 beskrevet og dokumentert omfanget av reklamasjonen på rekkverkene med foto.

I en e-post fra entreprenørens energirådgiver den 30. oktober 2017 som videreformidles til forbrukerne i november 2017, anfører entreprenøren at varmebehovsberegningen som er vedlegg til e-posten, viser at 2100 W (nemnda legger til grunn at entreprenøren mener på en radiator) er tilfredsstillende selv på de kaldeste dagene. Entreprenøren fastholder derfor at det er tilstrekkelig med den ene radiatoren i stue/kjøkken og avviser reklamasjonen.

Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda den 14. november 2017 med krav om retting av manglene og krav om erstatning

2.2 Krav om erstatning for mangler ved fjernvarmeanlegget

2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukerne påpeker første gang den 19. oktober 2017 at det ikke blir varmt nok i leiligheten, men fremsetter kravet om erstatning først i forbindelse med at de sender klagen til nemnda den 14. november 2017.

Klagen på manglende varme i leiligheten gjentas ved flere senere anledninger men da i forbindelse med tvistepunktet som gjelder en manglende radiator i stue/kjøkken.

I tilsvarene den 6. februar 2018 og 5. april 2018 påpeker forbrukerne at utbedringsarbeidene med fjernvarmeanlegget ble avslutte i januar 2018 og at innregulering først vil bli sluttført til våren 2018. De opprettholder derfor kravet om erstatning fra overtagelsen den 22. september 2017 til fjernvarmeanlegget kom i orden ultimo januar 2018.

Entreprenøren på sin side har informert forbrukerne om at varmeanlegget ikke vil være ferdig innregulert før alle byggearbeidene er ferdig i slutten av november 2017. Han har også etterlyst hva forbrukerne mener med at radiatorene er «*så vidt de er varme*» uten å få svar.

I tilsvaret den 6. desember 2017 skriver entreprenøren at forbrukernes beskrivelse av fjernvarmeanlegget i stor grad er riktig. Fjernvarmeanlegget hadde store feil og mangler. Fjernvarmeleverandøren hadde pågående arbeider i området og leverte ikke tilstrekkelig varme til bygget ved overlevering av byggets to første trinn hvor angjeldende leilighet ligger. Dette bidro til at feilene på anlegget ble avdekket på et svært sent tidspunkt. I arbeidet med å sette anlegget i stand har det blitt avdekket flere feil, og utbedringsarbeidene har blitt mer omfattende og tidkrevende enn først antatt. Entreprenøren påpeker at han derfor har levert gratis el.ovner til forbrukere som ønsket det og holdt sameiet løpende orientert. Av praktiske grunner og etter avtale med sameiet, vil fjernvarmeanlegget bli innregulert til våren 2018. Entreprenøren har påtatt seg driftsansvaret fram til anlegget er ferdig innregulert og sameiet holdes løpende orientert om status og framdrift.

I tilsvaret den 11. april 2018 gjentar entreprenøren at saken som gjelder varmeanlegget følges opp av styret i sameie og at innreguleringen vil skje i mai 2018. Deretter vil varmeanlegget bli overtatt av sameiet.

2.2.2 Nemndas synspunkter

Forbrukerne krever erstatning fordi fjernvarmeanlegget ikke har levert tilstrekkelig varme til leiligheten. Reklamasjonen ble fremsatt den 19. oktober 2017, ca. en måned etter overtagelsen den 22. september. Kravet er ikke tallfestet utover at forbrukerne krever erstatning etter nemndas skjønn fra overtagelsen av leiligheten til varmeanlegget fungerer som det skal. Erstatningskravet er gjentatt i tilsvaret den 5. april 2018 og nemnda legger derfor til grunn at evt. erstatningen skal beregnes frem til dette tidspunktet.

Nemnda vil bemerke at entreprenøren har innrømmet at fjernvarmeanlegget ikke fungerer slik som det skal og at han derfor har levert gratis el. ovner til forbrukere som ønsket det. Forbrukerne har (i oktober måned) loggført temperaturene i leiligheten to ganger daglig. Både morgen og kveld er det 20 – 21 °C selv om radiatoren står på maksimum. På dagtid kan temperaturen komme opp i 22 °C når solen skinner og alle lamper er på.

Veiledningen til TEK10 § 13-4 anbefaler at operativ temperatur (samlet virkning av lufttemperatur og termisk stråling) i boliger holdes mellom 19 °C og 26 °C, og at lufttemperaturen så langt mulig holdes under 22 °C når det er oppvarmingsbehov.

Men mange faktorer påvirker den termiske komfortopplevelsen. Eksempelvis lufttemperatur, strålingstemperatur, lufthastighet (trekk), luftfuktighet, beklednings og aktivitetsnivå. I tillegg er det psykologiske forhold, hvor bare det å ha mulighet til å regulere temperaturen gjør at man blir mer fornøyd, selv om denne muligheten ikke benyttes. Krav til termisk komfort gjelder i oppholdssonen. SINTEF Byggforsk anbefaler i Byggdetaljblad 421.501 at oppholdssonen gjelder opptil 1,8 meters høyde og inntil 0,6 fra veggene. Temperaturer må da måles i denne oppholdssonen.

Kravene i Teknisk Forskrift er minstekrav. Det er individuelle forskjeller i vurderingen av termisk komfort. Det som er behagelig temperatur for gjennomsnittspersonen, kan være for kaldt eller for varmt for andre. De internasjonale inneklimastandardene angir fire inneklimaklasser (i – iv), og oppgir at det for beste klasse alltid kan forventes 5 % misfornøyde. For klasse ii som tilsvarer TEK-kravene kan det forventes 10 % misfornøyde.

Selv om gjennomsnittspersonen bør være fornøyd med TEK10s anbefaling om maksimum 22 °C i oppvarmingssesongen, vil enkeltpersoner kunne synes at dette er for kaldt. For boligkjøper er det derfor fordelaktig om varmeanlegget gir mulighet for individuell temperaturregulering ut over 22 °C.

Etter nemnda skjønn har ikke forbrukerne fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon på at innetemperaturen er betydelig lavere enn det som er anbefalt i TEK10, kap. 13-4 første ledd, hvor det fremkommer:

«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.»

Tabell 1 angir 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

Med unntak for situasjoner med feil ved anlegg eller andre driftsforstyrrelser, bør de laveste grensene alltid kunne holdes.

Entreprenøren har som nevnt, erkjent at det er mangler ved fjernvarmeanlegget og at det vil bli innregulert senest til våren 2018. Etter nemndas oppfatning gir ikke de temperaturmålingene som forbrukeren har foretatt et riktig bilde av termisk inneklima og kommer til at det må foretas temperaturmålinger i henhold til retningslinjene i Byggdetaljblad 421.501 etter at sentralvarmeanlegget er innregulert. Først da er det mulig å ta stilling til om tvistepunktet.

Når det gjelder forbrukeren anførsel om erstatning etter nemndas skjønn fra overtagelsen den 22. september 2017 til fjernvarmeanlegget kom i orden ultimo januar 2018, vil nemnda bemerke at prisen for fjernvarme er regulert slik at den direkte følger strømprisen. For

borettslag og sameier er utgangspunktet Nordpools månedspris for Oslo med 5 % rabatt. I tillegg kommer alle el-avgifter og nettleie. Selv om Fortum gir 5 % rabatt på Nordpoolprisen, så har de «*vektet profilt tillegg*» og «*administrativt påslag*» som gjør at sluttprisen for fjernvarme ender på samme nivå som strømprisen. I realiteten null forskjell, og ingenting å tjene for enkeltpersoner på å ha fjernvarme. <https://www.fortum.no/prismodeller-fjernvarme> Nemnda kommer etter dette til at forbrukeren ikke har hatt ekstra kostnader ved bruk at elektrisk tilleggsvarme og han får derfor ikke medhold.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold

2.3 Manglende radiator i stue/kjøkken

2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukerne spør før kjøpekontrakten blir undertegnet entreprenøren om det kommer en radiator under døren ut til takterrassen. Entreprenøren svarer at det ikke er prosjektert med noen radiator der, men at det vil bli levert to radiatorene i stuen slik som vist på kontraktstegningen og at det er tilstrekkelig for å dekke varmebehovet.

Forbrukerne ber allikevel om tilbud på en ekstra radiator under døra til takterrassen, men avslår dette på grunn av at prisen er høy pris. De forutsetter dog at entreprenøren kan garantere at det er tilstrekkelig med de to radiatorene som er tegnet inn på kontraktstegningen.

I perioden 9. oktober til 2. november 2017 er det en utstrakt e-post korrespondanse mellom partene hvor forbrukerne reklamerer på en manglende radiator i stue/kjøkken fordi det er vist to radiatorene på kontraktstegningen, men kun levert en radiator.

Forbrukerne opprettholder kravet om en manglende radiator i senere tilsvare.

Entreprenøren fremholder at han har tatt forbehold om at det antall radiatorene som er vist på kontraktstegningen ikke er bindende så lenge effektbehovet kan dekkes med et mindre antall radiatorene. Nemnda bemerker at det ikke er vist til hvilket forbehold entreprenøren viser til, men legger til grunn at det er forbeholdet som er inntatt i vedlegg 4.2 «*Teknisk beskrivelse*» til kjøpekontrakten. Entreprenøren vil allikevel kontrollsjekke om antall radiatorene som er vist på kontraktstegningen er bindende.

Den 12. oktober 2017 skriver entreprenøren i en e-post til forbrukerne at han er «*åpen for en kompensasjon i istedenfor montering av en ny radiator*».

Etter å ha undersøkt saken nærmere kommer entreprenøren til at reklamasjonen skal avvises. Han anfører at da forbrukerne valgte å endre planløsningen i leiligheten slik det tredje soverommet som hadde en radiator under vinduet, ble innlemmet i stuen, ble ikke denne radiatoren fjernet fra kontraktstegningen. Entreprenøren fremholder at varmebehovet er ivarettatt med den ene radiatoren på 2100 W som er montert i stue/kjøkken som har et areal på 45 m², og opprettholder avvisningen.

2.3.2 Nemndas synspunkter

På plantegningen som er bilag til kjøpekontrakten, fremkommer det klart at det skal være to radiatorene i stue/kjøkken. Entreprenøren har allikevel valgt å sette opp kun en radiator fordi han har beregnet at varmebehovet er dekket med den ene radiatoren på 2100 W.

Det kan diskuteres om en slik endring av entreprenørens ytelse ligger innenfor den justeringssedvanen som er inntatt i byggblankettens klausuler. I e-postutvekslingen mellom partene framkommer det imidlertid klart at entreprenøren vil levere varmeovner i samsvar med tegningene. Et slikt konkret løfte må uansett være avgjørende.

Når entreprenøren likevel velger bare å levere én varmeovn, er dette en mangel etter buofl § 25. Det skal også nevnes at entreprenøren opprinnelig tilbød forbrukeren en kompensasjon for at varmeovnen ble trukket ut av leveransen. Nemnda finner ikke at de påberopte forbeholdene er relevante i forhold til denne problemstillingen.

Forbrukerne krever prisavslag som må utmåles etter buofl. § 33 andre ledd andre punktum som fastslår at prisavslaget skal sette til den verdireduksjonen som mangelen medfører. Nemnda finner at prisavslaget passende kan settes til kr 5 000.

Konklusjon: Forbrukerne får rett til et prisavslag på kr 5 000

2.4 Riper og håndavtrykk på vindusglass i stuen

2.4.1 Partenes anførsler

Forbrukerne har reklamert på riper og håndavtrykk på glass i terrassedør og vindu, men det er først den 30. januar 2018 at denne reklamasjonen fremsettes skriftlig i en e-post til entreprenøren. Foto er vedlagt som dokumentasjon. Reklamasjonen gjentas i senere tilsvaer.

Entreprenøren avviser reklamasjonen samme dag fordi retningslinjene for besiktigelse av glass beskrevet av Glassbransjeforbundet ikke er fulgt.

2.4.2 Nemndas synspunkter

Forbrukerne har den 30. januar 2018, ca. fire måneder etter overtagelsen den 22. september 2017, reklamert på riper og håndavtrykk på vindusglass i stuen. Det fremkommer dog ikke om det kreves utskifting av glassene.

På bakgrunn av den fotodokumentasjon som er fremlagt er det ikke mulig for nemnda å ta standpunkt til klagen og forbrukeren får derfor ikke medhold.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold

2.5 Mangler ved håndløpere på balkong- og terrasserekkverk

2.5.1 Partenes anførsler

Forbrukerne reklamerer første gang ved ferdigbefaringen den 8. september 2016 på sprekker i håndløpere på terrasse- og balkongrekkverk (*«store spalter og sprekker, glippe i gjæring»*).

Reklamasjonen gjentas ved overtagelsen den 22. september 2017 og entreprenøren anmerker i protokollen at håndløperne skal kontrolleres ved ettårsbefaringen. I møtereferatet fra et møte som partene hadde den 7. november 2017 er det i referatet tatt inn at forbrukerne er uenige med entreprenøren i at reklamasjonen som gjelder rekkverket på takterrassen og på balkongen skal følges opp ved ettårsbefaringen. Forbrukerne påpeker også at de kun har mottatt FDV dokumentasjon for balkongrekkverket, men ikke for terrasserekkverket. Reklamasjonen opprettholdes i senere tilsvaer.

Entreprenøren skriver at begge rekkverk er av eik og at FDV dokumentasjon for balkongrekkverket derfor også kan benyttes på takterrassens rekkverk.

I tilsvaret den 6. desember 2017 påpeker entreprenøren at sameiet har bekreftet at rekkverket er deres ansvar (*«med henvisning til bustadoppføringslova»*), og entreprenøren vil derfor forholde seg til dette. Uansett framholder entreprenøren at det vil bli likebehandling av alle de