

Protokoll i sak 1015/2018

for

Boligtvistnemnda

25.10.2018

Saken gjelder:

Reklamasjon på riper i glassrekkverk og misfarging av utvendig beslag ved vindu/dørkarm.

1. Sakens faktiske sider

Leiligheten i denne saken ble overtatt av første eier den 19. april 2016. Før overtagelsen ble det den 5. april 2016 avholdt en ferdigbefaring hvor forbrukeren møtte med sin takstmann som også deltok på overtagelsesforretningen. Ingen av tvistepunktene er anmerket i protokollene. Først eier tok ikke leiligheten i bruk men videresolgte den til forbrukeren som nå klager i mai 2016 og som flyttet inn i en ny ubebodd leilighet den 1. juni 2016.

I klagen for nemnda opplyser forbrukeren at han reklamerte på riper i glasset på balkongrekkverket kort tid etter at han flyttet inn i juni 2016 og at entreprenøren på en befaring den 23. juni 2016 ga uttrykk for at dette skulle han ordne. Siden entreprenøren ikke kom for å utbedre mangelen slik forbrukeren forventet, etterspør han når utbedringen vil bli gjort i flere sms'er med entreprenøren i tidsrommet september – november 2016. Entreprenøren skriver her at han trodde forholdet var utbedret «...inntrykk at disse var utbedret.». Da entreprenøren fortsatt ikke følger opp sender forbrukeren ham nye påminnelser den 6. januar og den 16. januar 2017. Etter disse påminnelsene sender entreprenøren en e-post til leverandøren av glassrekkverket den 16. januar 2017 med kopi til forbrukeren. Her står det: «*Er dette noe dere har sett på – kan se på? Dette haster, er klønete håndtert fra vår side*». Forbrukeren opplyser at en representant fra leverandøren av glassrekkverket deretter var på befaring, men at han ikke hørte noe fra entreprenøren før den 7. mars 2017. I en e-post skriver han at reklamasjon på glassrekkverket ikke ble reklamert ved overtagelsen. Forbrukeren svarer samme dag at han opprettholder reklamasjonen og forventer at entreprenøren utbedrer skadene slik som han ga uttrykk for da reklamasjonen ble fremsatt første gang i juni 2016. I en ny e-post til entreprenøren den 10. mars 2017 gjentar og utdyper forbrukeren sitt krav om utbedring.

Før ettårsbefaringen oppstår det i april 2017 en diskusjon mellom partene om forbrukeren skal rette reklamasjonen mot første eier eller mot entreprenøren. Selv om entreprenøren viser til avhl og anfører at reklamasjonen skal rettes mot første eier, ber han i en e-post den 25. april 2017 forbrukeren sende reklamasjonen direkte til ham. Dagen etter oversender forbrukeren til entreprenøren skjemaet med reklamasjonene han vi fremme ved ettårsbefaringen («*Mangler som ønskes vurdert*»). På skjemaet har forbrukeren ført opp «*Kraftige riper i glass (tidligere reklamert)*» og «*Misfarging av blikk ved terrassedør*».

Etter ettårsbefaringen hører ikke forbrukeren noe fra entreprenøren og sender ham derfor en e-post den 23. august 2017 og purrer på reklamasjonen av glasset. Entreprenøren svarer dagen etter at han skal «*purre dette videre*», men ombestemmer seg tydeligvis for senere samme dag

avviser han reklamasjonen. Forbrukeren aksepterer ikke avslaget og skriver i en e-post til entreprenøren den 24. august 2017 at entreprenøren tidligere har akseptert at mangelen skal utbedres. Han opprettholder kravet om utbedring. Den 22. september 2017 reklamerer forbrukeren på nytt (brevet er datert den 15. september 2017) og gjentar de anførsler som han tidligere har fremsatt. Entreprenøren avviser på nytt reklamasjonen i et brev til forbrukeren den 22. september 2017.

I en e-post til entreprenøren den 10. oktober 2017 påpeker forbrukeren at han har fått kjennskap til at en annen leilighet i blokken fikk utbedret tilsvarende skader etter at denne forbrukeren reklamert etter overtagelsen. Han stiller seg derfor undrende til at entreprenøren nå inntar en annen holdning i hans sak som er tilsvarende.

Den 27. oktober 2017 etterspør forbrukeren hva entreprenøren vil gjøre med misfargingen av karmen rundt vindu/terrassedøren. Entreprenøren svarer samme dag at dette ikke kan sees på som en reklamasjonssak, men at han allikevel vil se nærmere på det når leverandøren kommer til prosjektet til våren 2018. Atter samme dag svarer forbrukeren at dette ikke samsvarer med hans oppfatning da forholdet ble reklamert på ettårsbefaringen. Han ber derfor om en bekreftelse fra entreprenøren på at misfargingen er akseptert som en reklamasjon.

Partene kommer ikke til enighet og den 1. desember 2017 sender forbrukeren klage til Boligtvistnemnda.

Entreprenøren inngir tilsvaret den 8. februar 2018. Anførselene er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren inngir tilsvaret den 5. mars 2018. Anførselene er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren inngir et siste tilsvaret den 12. juni 2018. Anførselene er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

2. Sakens rettslige sider

2.1 Innledning

Leiligheten i denne saken ble overtatt av første eier den 19. april 2016, men ingen av tvistepunktene er anmerket i protokollen. Først eier tok ikke leiligheten i bruk men videresolgte den til forbrukeren som nå klager i mai 2016 og som flyttet inn i en ny ubebodd leilighet den 1. juni 2016.

Forbrukeren opplyser at han reklamerte på riper i glasset på balkongrekkverket kort tid etter at han flyttet inn og at entreprenøren på en befaring den 23. juni 2016 ga uttrykk for at dette skulle han ordne. Senere etterspør forbrukeren i flere sms'er med entreprenøren i tidsrommet september til november 2016, når utbedringen vil bli gjort. Entreprenøren skriver her at han trodde forholdet var utbedret «...inntrykk at disse var utbedret.». Da entreprenøren fortsatt ikke følger opp, sender forbrukeren ham nye påminnelser i januar 2017. Her fremkommer det bla.: «*Er dette noe dere[leverandøren] har sett på – kan se på? Dette haster, er klønete håndtert fra vår side*». En representant fra leverandøren av glassrekkverket var også på befaring uten at noe skjedde før entreprenøren den 7. mars 2017 skriver i en e-post til forbrukeren at riper i glassrekkverket ikke ble reklamert ved overtagelsen. Forbrukeren aksepterer ikke dette som han oppfatter som et avslag, og svarer samme dag at han opprettholder reklamasjonen og forventer at entreprenøren utbedrer skadene slik som han ga uttrykk for da reklamasjonen ble fremsatt i juni 2016 og ved senere anledninger. Forbrukeren gjentar kravet om utbedring den 10. mars 2017.

Før ettårsbefaringen oppstår det i april 2017 en diskusjon mellom partene om forbrukeren skal rette reklamasjonen mot første eier eller mot entreprenøren. Selv om entreprenøren viser til avhl og anfører at reklamasjonen skal rettes mot første eier, ber han i en e-post den 25. april 2017 forbrukeren sende reklamasjonen direkte til ham. Dagen etter oversender forbrukeren til entreprenøren de reklamasjonene han vi fremme ved den påfølgende ettårsbefaringen. På skjemaet har forbrukeren ført opp «*Kraftige riper i glass (tidligere reklamert)*» og «*Misfarging av blikk ved terrassedør*».

Etter ettårsbefaringen svarer entreprenøren først den 23. august 2017 at han skal «*purre dette videre*», men ombestemmer seg tydeligvis for senere samme dag avviser han reklamasjonen fordi ripene ikke kan ha vært der da første eier overtok leiligheten. Forbrukeren aksepterer ikke avslaget og krever igjen at manglene skal utbedres. Entreprenøren fastholder at reklamasjonene skal avvises. I en e-post til entreprenøren den 10. oktober 2017 påpeker forbrukeren at han har fått kjennskap til at en annen leilighet i blokken fikk utbedret tilsvarende skader etter at denne forbrukeren reklamert etter overtagelsen. Han stiller seg derfor undrende til at entreprenøren nå inntar en annen holdning i hans sak som er identisk. Partene kommer ikke til enighet og den 1. desember 2017 sender forbrukeren klage til Boligtvistnemnda.

2.2 Boligtvistnemndas kompetanse til å behandle tvisten

2.2.1 Partenes anførsler

Entreprenøren anfører i tilsvaret at det er uklart for ham hvilket rettslig grunnlag forbrukeren har basert sitt krav på og at et krav fra forbrukeren enten må hjemles i avhendingsloven (avhl) § 4-16 første og andre ledd eller i buofl § 37, jfr. avhl § 4-16 tredje ledd. Entreprenøren gjør gjeldende at verken vilkårene for å kreve retting etter avhl § 4-16 eller buofl § 37 er oppfylt.

2.2.2 Nemndas synspunkter

I utgangspunktet gjelder saken overdragelse av fast eiendom slik at lov nr. 93/1992 om avhending av fast eiendom (avhl) kommer til anvendelse.

Det følger imidlertid av avhl § 4-16 at en kjøper kan rette krav som følge av mangler, direkte mot det bakenforliggende ledd, det vil si entreprenøren. Bestemmelsen opererer med to ulike systemer for denne type krav avhengig av hvor gammel boligen er. Nemnda har fått opplyst at første eier overtok boligen fra entreprenøren den 19. april 2016. Han tok ikke leiligheten i bruk men videresolgte den til forbrukeren (kjøper nr. 2) i mai 2016 og som flyttet inn i en ny ubebodd leilighet i juni 2016. Eiendommen har derfor ikke vært brukt som bolig i mer enn ett år på avtaletiden, og kjøper nr. 2 kan påberope seg de gunstige reglene i bustadoppføringslova § 37, jfr. avhl § 4-16 tredje ledd som har følgende ordlyd:

«Ved forbrukarkjøp av nyoppført eigarbustad som ikkje har vore brukt som bustad i meir enn eitt år på avtaletida, gjeld bustadoppføringslova § 37 tilsvarende».

Konklusjon: Boligtvistnemnda kan behandle saken.

2.3 Riper i glassrekkverk

2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukeren oppdaget kraftige riper i glassrekkverket på balkongen like etter overtagelsen i mai 2016 og reklamerte umiddelbart til entreprenøren som kom på en befaring den 23. juni 2016. Entreprenøren ga da uttrykk for at dette skulle han ordne. Forbrukeren påpeker at entreprenøren i flere sms'er og e-poster senere har bekreftet at skal utbedre mangelen. Reklamasjonene er også gjentatt i forbindelse med ettårsbefaringen.

I diskusjonen om reklamasjonene skal rettes mot den første eieren eller mot entreprenøren framhever forbrukeren at entreprenøren aksepterte at han kunne rette reklamasjonen direkte mot entreprenøren.

I klagen for nemnda opplyser forbrukeren at en person involvert i byggeprosessen har bekreftet å ha sett at ripene i glasset oppsto i forbindelse med byggingen da noen av glassene kom borti betongkanten og ble skadet før de ble montert. Noen glass falt også ned og ble knust. Denne informasjonen ble senere bekreftet av en representant fra vindusleverandøren som var på befaring i leiligheten sammen med forbrukerens far den 13. november 2017 og som var på byggeplassen da uhellet med glassene skjedde.

I tilsvarte den 5. mars 2018 fastholder forbrukeren at første eier ikke har bodd i leiligheten og derfor ikke kan ha forårsaket ripene i glasset. Hans alder og helsetilstand tilsier også at han ikke kunne forventes å oppdage ripene da leiligheten ble overtatt. For øvrig gjentar forbrukeren tidligere fremsatte anførsler og fastholder kravet om utbedring.

I en e-post til nemndas sekretariat den 4. oktober 2018 fremhever forbrukeren at det er først i entreprenørens e-post den 3. oktober 2018 at entreprenøren anfører at ripene i glasset ikke kan være forårsaket av ulykken ved innheising. I forbindelse med ettårsbefaringen var ripene fortsatt en reklamasjonssak som entreprenøren noterte i protokollen og ga inntrykk av at skulle utbedres.

Entreprenøren anfører at ripene i glassrekkverket åpenbart må ha vært synlige for første eier ved overtagelsen, men at han ikke reklamerte. Da forbrukeren (eier nr. 2) senere reklamerte ga entreprenøren kun uttrykk for at han skulle se på saken. Han sendte også leverandøren av glassrekkverket på en befaring men konkluderte etter dette med at reklamasjonen måtte avvises fordi ripene ikke kan ha vært der da første eier overtok leiligheten. Entreprenøren avviser reklamasjonen på nytt med samme begrunnelse i et brev til forbrukeren den 22. september 2017.

I tilsvaret den 8. februar 2018 påpeker entreprenøren at det er uklart hvilket rettslig grunnlag forbrukeren har basert sitt krav på. Det foreligger ikke noe kontraktsforhold mellom entreprenøren og forbrukeren, og forbrukerens henvisning til avhendingsloven § 4-10 alene synes å bero på en misforståelse. Et krav fra forbrukeren må enten hjemles i avhendingsloven (avhl.) § 4-16 første og andre ledd eller bustadoppføringsloven (buofl.) § 37, jf. avhl. § 4-16 tredje ledd. Entreprenøren gjør gjeldende at verken vilkårene for å kreve retting etter avhl. § 4-16 eller buofl. § 37 er oppfylt. Et direktekrav fra forbrukeren mot entreprenøren etter buofl. § 37, jf. avhl. § 4-16 tredje ledd forutsetter for det første at forbrukeren har et mangelskrav mot tidligere eier. Det må foreligge et kontraktsbrudd i forholdet mellom forbrukeren og tidligere eier, for at forbrukeren kan gjøre mangelskravet gjeldende overfor entreprenøren. Entreprenøren kan ikke se at dette vilkåret er oppfylt. Forbrukeren har ikke gitt noen opplysninger om kjøpekontrakten og kjøpsprosessen mellom tidligere eier og forbrukeren, eller på noen måte sannsynliggjort at han har et mangelskrav mot tidligere eier. Entreprenøren gjør for ordens skyld oppmerksom på at det er forbrukeren som bevisbyrden for at det foreligger en mangel. Etter entreprenørens oppfatning må det likevel være klart at ripene i terrasseglassene og misfargingen på karmen var fullt synlige for forbrukeren da han kjøpte leiligheten. Dette underbygges av forbrukerens anførsel om at han oppdaget de angivelige manglene like etter at han hadde flyttet inn i leiligheten. På denne bakgrunn mener entreprenøren det må være klart at leiligheten ble kjøpt med riper i terrasseglassene og misfarget karm, slik at dette ikke utgjør en mangel i forholdet mellom tidligere eier og forbrukeren. Etter dette er det ikke grunnlag for et direktekrav mot entreprenøren etter buofl.

§ 37. Et direktekrav fra forbrukeren mot entreprenøren etter avhl. § 4-16 forutsetter at tidligere eier har et mangelskrav mot entreprenøren. Forbrukeren får et direktekrav mot entreprenøren ved å tre inn i tidligere eiers krav. Som tidligere fremholdt har tidligere eier ikke reklamert over riper i terrasseglass eller misfarging på karm overfor entreprenøren. Entreprenøren vil i denne sammenheng påpeke at ripene i terrasseglassene etter hans oppfatning ikke skyldes feil/mangler ved hans kontraktsarbeider. Forbrukeren har gjort et poeng ut av den ulykken som beklageligvis fant sted i forbindelse med at glassene ble heist opp for montering. Det er riktig at noen av glassene skled ut, falt i bakken og knuste. Men det er ikke riktig at de glassene som ikke knuste «*ble bare tørket lett over og montert*». Entreprenøren reagerer på at det fremsettes slike påstander. Alt glass som var med i denne ulykken ble kastet. Videre fant denne ulykken sted før overtagelse og overtagelsesbefaring, slik at eventuelle feil/mangler burde vært oppdaget av tidligere eier på overtakelsesbefaringen. Etter entreprenørens oppfatning er det ingen forhold som skulle tilsi at ripene i glasset utgjør en mangel han er ansvarlig for. Ripene kan like gjerne være forårsaket av tidligere eier eller andre forhold. Dette underbygges av at tidligere eier ikke har reklamert over forholdene. Videre setter reklamasjonsreglene begrensinger for forbrukerens krav. Dersom tidligere eiers reklamasjonsfrist overfor entreprenøren er utløpt, vil ikke forbrukeren kunne fremme krav mot entreprenøren, jf. avhl. § 4-16 andre ledd. Forutsatt at riper i terrasseglassene og misfarging av list utgjorde mangler ved entreprenørens kontraktsarbeider, så burde disse etter entreprenørens oppfatning vært avdekket på overtakelsesbefaringen den 19. april 2016 (dette underbygges som tidligere nevnt av forbrukerens anførsel om at han avdekket de angivelige manglene like etter innflytting), og dermed reklamert over «*så snart råd er*» etter denne, jf. buofl. § 30 andre ledd eller i det minste «*innen rimelig tid*» etter overtakelsesbefaringen, jf. buofl. § 30 første ledd. Reklamasjonen ble først fremsatt i juni 2016. Etter entreprenørens oppfatning oppfyller dette ikke kravet til «*så snart råd er*» eller «*innen rimelig tid*», og kravet er derfor bortfalt som følge av at det reklamert for sent. Etter dette er det etter entreprenørens oppfatning klart at det ikke er grunnlag for et mangelskrav/rettekrav mot ham. Entreprenøren finner grunn til å bemerke at forbrukeren fremsetter krav mot ham og pådrar kostnader som følge av klagebehandlingen, uten overhode å dokumentere/sannsynliggjøre at det foreligger en mangel i kontraktsforholdet mellom tidligere eier og forbrukeren.

I tilsvaret den 12. juni 2018 gjentar entreprenøren tidligere fremsatte anførsler og fastholder at kravet skal avvises samtidig presiserer entreprenøren at det ikke er korrekt at han i en e-post den 25. april 2017 har opplyst om at «*det er unødvendig å gå gjennom 82 åringen*», slik forbrukeren legger til grunn. Entreprenøren har derimot presisert at «*I henhold til avhendingsloven (...) er det slik at man først skal klage skriftlig til tidligere eier*», og deretter bedt forbrukeren om i tillegg å oversende saken direkte til ham. Under enhver omstendighet anfører entreprenøren at kravet er bortfalt som følge av for sent fremsatt reklamasjon, jf. avhl. § 4-16 andre ledd.

I en e-post til nemndas sekretariat den 3. oktober 2018 som forbrukeren har fått kopi av og muligheten til å kommentere, påpeker entreprenøren at da han i en sms til forbrukeren den 29. september 2016 skrev «*under inntrykket at disse var utbedret*» så var det fordi han misforsto og trodde ripene var forårsaket av ulykken der noen av glassene skled ut under oppheising slik at disse kunne ha kommet bort i forbrukerens balkong. Senere oppfattet entreprenøren at forbrukerens balkong lå på en annen side av bygget enn der ulykken skjedde samt at ripene er på innsiden av glasset. Derfor avviste han reklamasjonen.

2.3.2 Nemndas synspunkter

Nemnda velger først å se på spørsmålet om forbrukeren har reklamert for sent. Det følger av buofl § 30 første ledd at forbrukeren må reklamere på mangler «*innan rimeleg tid etter at forbrukaren oppdaga eller burde ha oppdaga mangelen*». I Rt-2010-103 er innholdet av den tilsvarende bestemmelsen i lov om avhending av fast eiendom nærmere klarlagt. Her slås det fast, under henvisning til forbrukerkjøpsloven § 27, at en reklamasjonstid på tre måneder fra forbrukeren oppdager de faktiske forhold normalt må være tilstrekkelig tid for «*å gi den ukyndige kjøperen tid til å konsultere sakkyndige med videre for nærmere avklaring og verifisering av reklamasjonsgrunnlaget, samt gi vedkommende noe tid til å områ seg*», se avsnitt 66. På den andre siden skal det foreligge sterke grunner for å forlenge fristen ut over tre måneder. Nemnda finner at buofl § 30 første ledd, jfr. buofl §37 tredje, ledd må forstås på samme måte som avhendingslovas reklamasjonsregler. Når det gjelder riper i glassrekkverket reklamerte forbrukeren umiddelbart etter at han flytte inn i juni 2016. Tidspunktet er også uomtvistet og nemnda kommer derfor til at reklamasjonen er rettidig fremsatt.

Når det gjelder spørsmålet om ripene i glassrekkverket utgjør en mangel etter buofl § 25, må nemnda basere sin avgjørelse på den fotodokumentasjon som er fremlagt og kommer til at ripene utgjør en mangel fordi ripene slik de fremstår, er tydelige og skjemmende. Nemnda viser også til at entreprenøren har erkjent at det faktisk er riper i glasset, men avvist reklamasjonen da det ikke foreligger noe kontraktsforhold mellom ham og forbrukeren og også anført at det er reklamert for sent.

Forbrukeren får etter dette medhold og entreprenøren skal bytte ut glasset i balkongrekkverket som har riper innen den 1. januar 2019.

Konklusjon: Forbrukeren får medhold.

2.4 Misfarget utvendig beslag ved terrassedør

2.4.1 Partenes anførsler

Forbrukeren oppdaget misfarging av utvendig beslag ved terrassedøren like etter overtagelsen i mai 2016 og reklamerte umiddelbart til entreprenøren som kom på en befaring den 23. juni 2016. Entreprenøren ga da uttrykk for at dette skulle han ordne. Forbrukeren påpeker at entreprenøren i flere sms'er og e-poster senere har bekreftet at skal utbedre mangelen. Reklamasjonene er også gjentatt i forbindelse med ettårsbefaringen. I diskusjonen om reklamasjonene skal rettes mot den første eieren eller mot entreprenøren framhever forbrukeren at entreprenøren aksepterte at han kunne rette reklamasjonen direkte mot entreprenøren.

Entreprenøren anfører at misfarging av utvendig beslag ved terrassedøren åpenbart må ha vært synlige for første eier ved overtagelsen, men at han ikke reklamerte. Da forbrukeren (eier nr. 2) senere reklamerte ga entreprenøren kun uttrykk for at han skulle se på saken, men avviste reklamasjonen fordi misfargingen må ha vært der da første eier overtok leiligheten. Entreprenøren avviser reklamasjonen på nytt med samme begrunnelse i et brev til forbrukeren den 22. september 2017.

For øvrig er partenes anførsler i hovedsak slik som beskrevet i pkt. 2.3.1 ovenfor.

2.4.2 Nemndas synspunkter

Nemnda velger også her å se på spørsmålet om forbrukeren har reklamert for sent og kommer som i pkt. 2.3.2 til at forbrukeren har reklamert til rett tid.

Når det gjelder spørsmålet om misfarging av det utvendige beslaget utgjør en mangel etter buofl § 25, må nemnda basere sin avgjørelse på den fotodokumentasjon som er fremlagt og kommer til at misfargingen utgjør en mangel og at det utvendige beslaget skal byttes innen den 1. januar 2019.

3. Konklusjon

- Forbrukeren gis medhold og entreprenøren skal innen den 1. januar 2019 bytte ut glasset i balkongrekkverket som har riper og bytte ut misfarget utvendig beslag ved terrassedøren.
- Forbrukeren gis medhold og entreprenøren skal innen den 1. januar 2019 bytte ut misfarget utvendig beslag ved terrassedøren.