

## Protokoll i sak 1017/2018

for

### Boligtvistnemnda

25.10.2018

**Saken gjelder:** Reklamasjon på knirk i parkett, ujevn radiatorvarme og feil på vindu.

-----

#### 1. Sakens faktiske sider

Partene inngår 6. november 2012 kontrakt om kjøp av en bolig som ikke er fullført. Boligen er et rekkehus på et område med ca. 200 boliger som er planlagt bygget ut over en treårsperiode.

Vederlaget avtales i pkt. 3.1 til kr 3 550 000.

Overtagelsesforretningen opplyses av entreprenøren å være avholdt den 19. desember 2012, men protokollen er ikke fremlagt for nemnda.

Ettårsbefaring avholdes den 29. januar 2014 og i protokollen er det anmerket at forbrukeren bla. reklamerer på svikt i parkett på kjøkken og at radiatoren på soverom nr. 3 kun har varme på halve overflaten.

Entreprenøren utbedrer manglene ved å ta av sokkelen på kjøkkenet og skjære i parketten slik at den ikke blir liggende så tett samt at radiatoren på soverom nr. 3 ble luftet. Forbrukeren attesterer den 10. april 2014 på at forholdene er utbedret.

Den 15. november 2016 reklamerer forbrukeren på at radiatoren på hovedsoverommet bare har varme på halve overflaten. Dagen etter fremsetter hun også reklamasjon på at utbedring av parketten på kjøkkenet ikke er tilfredsstillende utført.

Den 19. november 2017 reklamerer forbrukeren første gang på at på at «*vinduet faller ut*» når det åpnes og derfor må justeres. Nemnda legger til grunn at det ikke er helevinduet som faller ut, men at det er lukkemekanismen som ikke er i orden.

Entreprenøren avviser reklamasjonen den 24. november 2017 og viser til at forholdet ikke ble reklamert ved ettårsbefaringen. Ut ifra de opplysninger forbrukeren har kommet med finner entreprenøren det vanskelig å vurdere, men legger til grunn at vinduet bare må justeres og at dette er vanlig vedlikehold som forbrukeren er ansvarlig for.

Den 29. november 2016 skriver entenøren i en e-post til forbrukeren at han må huske å lufte radiatoren og å etterfylle vann ved behov. Dette ansees som vanlig vedlikehold som forbrukeren må følge opp. De øvrige reklamasjonene kommenteres ikke.

Da entreprenøren ikke foretar seg noe, purrer forbrukeren på svar den 26. januar 2017 og den 9. mai 2017. Den 21. august 2017 avviser entreprenøren reklamasjonen som gjelder utbedring av parketten da det ikke er feil i leveransen.

Etter ca. et år den 19. november 2017, reklamerer forbrukeren nok en gang på at radiatoren på hovedsoverommet bare er varm på halve overflaten. Hun skriver at radiatoren på dette soverommet ikke har vært i bruk de to siste vintrene og at hun derfor ikke ble klar over denne mangelen før i november 2016.

Entreprenøren avviser reklamasjonen dagen etter og viser til e-posten som han sendte til forbrukeren den 29. november 2016. Her fremkommer det at lufting og etterfylling av vann på radiatorene er en del av det vedlikeholdet som forbrukeren selv er ansvarlig for.

Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren fremmer saken for Boligtvistnemnda den 4. desember 2017 med krav om utbedring.

Entreprenøren inngir tilsvaret 16. januar 2018. Synspunktene er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

## **2. Sakens rettslige sider**

### *2.1 Innledning*

Det fremkommer av avtalen som partene inngår 6. november 2012 om kjøp av et rekkehus som ikke er fullført, at Bustadoppføringslova (buofl) gjelder. Overtagelsesforretningen opplyses av entreprenøren å være avholdt den 19. desember 2012, men protokollen er ikke fremlagt for nemnda.

Ettårsbefaring avholdes den 29. januar 2014 og i protokollen er det anmerket at forbrukeren bla. reklamerer på svikt i parkett på kjøkkenet og at radiatoren på soverom nr. 3 kun har varme på halve overflaten. Entreprenøren utbedrer manglene og forbrukeren attesterer den 10. april 2014 på at forholdene er utbedret. Den 15. november 2016 reklamerer hun på at radiatoren på hovedsoverommet bare har varme på halve overflaten. Dagen etter fremsetter hun også reklamasjon over at utbedring av parketten på kjøkkenet ikke er tilfredsstillende utført. Den 19. november 2017 reklamerer forbrukeren første gang på at på et «*vindu faller ut*» (som et nytt forhold) når det åpnes og derfor må justeres. Samtidig gjentar hun reklamasjonen om at radiatoren på hovedsoverommet bare har varme på halve overflaten. Hun skriver at radiatoren på dette soverommet ikke har vært i bruk de to siste vintrene og at hun derfor ikke ble klar over denne mangelen før nå. Entreprenøren avviser reklamasjonene da det er justering av vinduet som må gjøres og radiatoren som må luftes og etterfylles med vann. Dette er normalt vedlikehold som er forbrukerens ansvar. Reklamasjonen som gjelder utbedring av knirk i parketten avvises også da det ikke er noen feil i leveransen.

Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren fremmer saken for Boligtvistnemnda den 4. desember 2017 med krav om utbedring evt. prisavslag.

### *2.2 Knirk/svikt i parkett*

#### *2.2.1 Partenes anførsler*

Forbrukeren reklamerer ved ettårsbefaringen den 29. januar 2014 på «*svikt i parketten*» på kjøkkenet. Senere omtalt som både knirk og svikt i parketten. Den 16. november 2016 og den 9. mai 2017 reklamerer forbrukeren på den utbedringen av parketten som entreprenøren har gjort ved å skjære i parketten under kjøkkeninnredningen slik at den ikke skulle ligge så tett. Hun anfører at utbedringen ikke er slik den burde være. Reklamasjonen er vedlagt foto, men disse er ikke fremlagt for nemnda.

Entreprenøren fremhever at han har utbedret svikt/knirk i parketten og at forbrukeren den 10. april 2014 aksepterte utbedringen og signerte på at dette var utført. Når forbrukeren senere

reklamerer på utførelsen av utbedringsarbeidet, avviser entreprenøren dette fordi det etter hans oppfatning, er vanlig å utføre utbedring av knirk/svikt i parketten på denne måten. I tilsvaret den 16. januar 2018 anfører entreprenøren prinsipalt at reklamasjonen er for sent fremsatt da det gikk godt over to år fra entreprenøren utbedret parketten og forbrukeren godkjente utbedringen den 10. april 2014, til forbrukeren fremsatt reklamasjonen på utbedring den 16. november 2016.

Forutsatt at det er reklamert i tide, avvises det at det foreligger en mangel. Den opprinnelige reklamasjonen gjaldt svikt i parketten. Dette forholdet ble utbedret av entreprenøren. Entreprenøren oppfatter at det ikke lenger er svikt i parketten det reklameres over, men at det nå reklameres over måten utbedringen er foretatt på. Til dette er å si at forbrukeren selv har attestert forholdet som utbedret den 10. april 2014. Det er videre valgt en alminnelig utbedrings metode for å forhindre svikt/knirk i parketten. Utbedringen er foretatt under sokkelen under kjøkkenbenken og utgjør derfor heller ikke en estetisk ulempe.

### *2.2.2 Nemndas synspunkter*

Forbrukeren er ikke fornøyd med entreprenørens utbedring av knirk/svikt i parketten og krever omgjøring.

Nemnda velger først å se på om forholdet er foreldet og viser til at forbrukeren godkjente utbedring av parketten den 10. april 2014. Den alminnelige foreldelsesfristen på tre år fra overtakelse skal derfor regnes fra denne datoen og utløp den 10. april 2017. Spørsmålet er derfor om forbrukeren har tatt ut klage til nemnda innen tilleggsfristen i fel § 10 nr. 1. Regelen er her slik at foreldelse først inntreier ett år «*etter den dag da fordringshaveren fikk eller burde skaffet seg slik kunnskap*». Det fremgår av dokumentasjonen for nemnda at forbrukerne oppdaget knirk/svikt i parketten den 16. november 2016 og reklamerte umiddelbart etter dette. Dermed løp tilleggsfristen senest ut ett år senere, det vil si den 16. november 2017.

Foreldelsesfristen avbrytes normalt gjennom søksmål/forliksklage, jf fl § 15. Det følger imidlertid av fl § 16 nr. 2 at en klage for Boligtvistnemnda avbryter foreldelsesfristen. I foreliggende sak er klage datert 4. desember 2017. Dette er for sent til å kunne avbryte foreldelsesfristen og forbrukerne får ikke medhold.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold da forholdet er foreldet.

### *2.3 Radiatorer med bare halve overflaten varm.*

#### *2.3.1 Partenes anførsler*

Forbrukeren reklamerer ved ettårsbefaringen den 29. januar 2014 på at radiatoren på soverom nr. 3 bare er varm på halve overflaten. En ny reklamasjon på samme forhold, men denne gang gjaldt det radiatoren på hovedsoverommet, ble fremsatt den 15. november 2016 og gjentatt den 19. november 2017. Forbrukeren anfører at radiatoren på dette soverommet ikke har vært i bruk de to siste vintrene og at hun derfor ikke ble klar over denne mangelen før i november 2016.

Entreprenøren avviser reklamasjonen som gjelder radiatorene i november 2016 fordi dette etter hans oppfatning skyldes lufting og etterfylling av vann som er en del av det vedlikeholdet som forbrukeren selv skal sørge for. Dette har han informert forbrukeren om.

I tilsvaret den 16. januar 2018 påpeker entreprenøren at han luftet radiatoren da forbrukeren reklamerte første gang ved ettårsbefaringen den 29. januar 2014. Deretter attesterte forbrukeren den 10. april 2014 på at forholdet var utbedret. Da forbrukeren fremsatt en ny

reklamasjon over tilsvarende forhold i hovedsoverrommet den 15. november 2016, avviste entreprenøren igjen at forholdet utgjør en mangel etter buofl. Forholdet anses som en del av alminnelig drift og vedlikehold av boligen. Forbrukeren har ikke påvist feil ved selve radiatoren. Entreprenøren påpeker at han har opplyst forbrukeren om at hun må skru ned på termostaten, lufte alle radiatorene i boligen og etterfylle vann når det er nødvendig. At radiatoren har varierende varmetrykk er en konsekvens av manglende vedlikehold.

### 2.3.2 Nemndas synspunkter

Nemnda vil bemerke at ingen av partene har anført noe om hvorvidt boligens FDV dokumentasjon er overlevert til forbrukeren. Entreprenøren på sin side anfører at han har gitt forbrukeren muntlig informasjon om at hun må skru ned på termostaten, lufte alle radiatorene i boligen og etterfylle vann når det er nødvendig og at dette er en del av del normale vedlikeholdet. I dette tvistepunktet er dokumentasjonen svært mangelfull og påstand står mot påstand. Nemnda finner ikke at det foreligger konkrete forhold som gjør den ene påstanden mer sannsynlig enn den andre. Dermed er nemnda henvist til å benytte risikobetraktninger for å avgjøre spørsmålet om det foreligger en mangel. Forbrukeren er den nærmeste til å bevise at det er en mangel ved radiatorene. Når denne bevisbyrden ikke er oppfylt, må nemnda legge til grunn at årsaken til at radiatorene kun er varme på halve overflaten mest sannsynlig skyldes feil bruk, herunder lufting og etterfylling av vann.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold da entreprenøren har gitt tilstrekkelig informasjon om bruk av radiatorene og forholdet skyldes forbrukerens feil bruk.

## 2.4 Vindu

### 2.4.1 Partenes anførsler

Forbrukeren reklamerer den 19. november 2017 på at et «*vindu faller ut*» (som et nytt forhold) når det åpnes og derfor må justeres.

Entreprenøren avviser reklamasjonen som fordi dette etter hans oppfatning skyldes justering og feil bruk av vinduet som er en del av det vedlikeholdet som forbrukeren selv skal sørge for.

I tilsvaret den 16. januar 2018 gjentar entreprenøren at årsaken til at vinduet faller ut når det åpnes skyldes feil bruk av vinduet. Forbrukeren har blitt gjort oppmerksom på at det er viktig å lukke vinduet ordentlig igjen før man skrur hendel og endrer luftestilling. Ved alminnelig bruk er det entreprenørens oppfatning at vinduet ikke kan løsne slik forbrukeren viser til. Det avvises at forholdet utgjør en mangel etter buofl.

### 2.4.2 Nemndas synspunkter

Nemnda legger til grunn at når forbrukeren skriver «*vindu faller ut*», mener hun at vinduet ikke blir stående i låst luftestilling. Entreprenøren har avvist reklamasjonen da det har gått nesten fem år etter overtagelsen før forbrukeren reklamerer. Reklamasjonen er også vanskelig å vurdere da det ikke foreligger noen dokumentasjon og etter entreprenørens oppfatning skyldes forholdet forbrukerens manglende vedlikehold av vinduets lukkemekanisme. Nemnda må basere sin avgjørelse på den dokumentasjon som er fremlagt. Også i dette tvistepunktet er dokumentasjonen svært mangelfull og påstand står mot påstand. Nemnda finner ikke at det foreligger konkrete forhold som gjør den ene påstanden mer sannsynlig enn den andre. Dermed er nemnda henvist til å benytte risikobetraktninger for å avgjøre spørsmålet om det foreligger en mangel. Forbrukeren er den nærmeste til å bevise at det er en mangel ved vinduet. Når denne bevisbyrden ikke er oppfylt, må nemnda legge til grunn at årsaken til at vinduet ikke blir stående i luftestilling mest sannsynlig skyldes vedlikehold og feil bruk av

vinduet som er forbrukerens ansvar. Nemnda vil også bemerke at forbrukeren først reklamerte ca. fem år etter overtagelsen og at vinduet normalt ble åpnet og lukket jevnlig i denne perioden. Forbrukeren har derfor hatt rimelig til å områ seg og skulle ha reklamert kort tid etter at hun oppdaget mangelen. Jfr. pkt. 2.2.2 ovenfor.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold da forholdet skyldes feil bruk av vinduet.

### **3. Konklusjoner**

- Forbrukeren får ikke medhold når det gjelder reklamasjon på utbedring av knirk/svikt i parketten på kjøkkenet da forholdet er foreldet.
- Forbrukeren får ikke medhold når det gjelder radiatorene.
- Forbrukeren får ikke medhold når det gjelder reklamasjon på «*vindu som faller ut*».