

Protokoll i sak 1041/2018

for

Boligtvistnemnda

17.12.2018

Saken gjelder: Reklamasjon på diverse mangler ved bygningsmessige arbeider.

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår den 19. mai 2014 «Kontrakt om kjøp av bolig eller fritidsbolig, som ikke er fullført» - Byggblankett 3427. Vedlegg B nr. 1 er en «Leveransebeskrivelse» hvor det bla. fremkommer at forbrukerne kjøper en ny selveid halvpart av en tomannsbolig i et boligfelt på 50 eneboliger og tomannsboliger i et boligprosjekt som er planlagt utbygget med flere leiligheter. Boligen har egen carport og 1/50 eierandel av felles uteareal. Boligene leveres i henhold til Teknisk Forskrift 2010 (TEK10) og oppvarmingen opplyses å være elektriske panelovner i alle etasjer unntatt 1. etg. hvor varmekilden er et varmeaggregat (luftbåren el-varme) som inneholder en vifte og fire el-varmeelementer på totalt 3000 W. Viften transporterer den oppvarmede luften i et lukket rørsystem innstøpt i gulvet. Gulvet i 1. etg. er inndelt i tre ulike temperatursoner. Aggregatet er plassert i en nisje i entreen i boligen.

Vederlaget er i avtalens pkt. 5.1 avtalt til kr 8 600 000.

Leiligheten overtas den 3. mars 2015 og det er i protokollen som er undertegnet av begge parter, anmerket at protokollen fra ferdigbefaringen er gjennomgått men det er ikke reklamert på noen av de tvistepunktene som forbrukerne senere har inntatt i klagen for nemnda. Disse tvistepunktene er:

a) Manglende varme på toalett i 1. etg.:

Den 9. mars 2015 reklamerer forbrukeren på at hele gulvet i gangen og på toalettet i 1. etg. ikke blir varmt nok. Entreprenøren kommer på befaring den 13. april 2015 og bytter deretter ut termostaten den 26. mai 2015. Bytte av termostat bedrer ikke forholdet. Dette dokumenteres av forbrukerens termofoto (disse er ikke fremlagt for nemnda). Entreprenøren avviser reklamasjonen først den 17. februar 2017 og begrunner avslaget mer utfyllende i en e-post den 29. mars 2017 hvor han bla. skriver at "*På grunn av at den første sløyfen blir plassert et stykke fra yttervegg for ikke å komme i konflikt med bæresystemet kan dette føre til at flisene mot yttervegg på WC i 1. etg vil føles kalde på kalde dager i forhold til øvrige fliser på WC*". Han ønsker allikevel å gjøre målinger av romtemperaturen i WC i 1. etg., men slike målinger ble ikke foretatt. Forbrukeren krever at entreprenøren utbedrer forholdet evt. prisavslag.

b) Manglende dokumentasjon av forsterkning av bjelkelag i 3. etg.

Forbrukeren har betalt ekstra for forsterkning av bjelkelaget i 3. etg. for fremtidig bygging av bad og spør ved flere anledninger entreprenøren om å få oversendt dokumentasjon som viser at bjelkelaget faktisk er forsterket. Første gang forbrukerne kan dokumentere at dette skriftlig

2.5 Bobler i kjøkkenbenkplate

2.5.1 Partenes anførsler.

Forbrukerne reklamerer den 19. oktober 2016 på "bobler" i kjøkkenbenkeplaten og anfører at de ikke har satt varme kjeler eller lignende på benkeplata som kan ha forårsaket boblene. I klagen for nemnda er det vedlagt foto som dokumenterer boblene.

Forbrukerne påpeker at kjøkkenleverandøren var på en befaring i leiligheten den 9. november 2016 og bekreftet at benkeplaten skulle tåle både varmt vann som drypper på den og varmen fra en kjele som hensettes der. Han kunne ikke forklare hvordan disse boblene kunne ha oppstått pga. ytre påvirkning og ga uttrykk for at han skulle "ta dette videre" og at forbrukerne skulle høre fra ham. Forbrukerne påpeker at entreprenøren ikke har undersøkt benkeplata nærmere med tanke på om boblene kan skyldes en monteringsfeil, f. eks. ved at skruer er skrudd for langt inn i plata eller at det er kommet støv under laminatet fra produksjonen.

I tilsvaret den 2. mai 2018 påpeker forbrukerne at om skaden er «*utypisk*» betyr det på ingen måte at det er en brukerfeil. Når entreprenøren ber forbrukerne legge frem dokumentasjon som tilsier at forholdet skyldes en konstruksjonsmangel, virker det både uprofesjonelt og lettvinnt. Forbrukerne ber i stedet om at entreprenøren legger frem dokumentasjon i saken som tilsier at forholdet skyldes en brukerfeil og opprettholder kravet om utbedring. Dersom mangelen ikke utbedres, kreves erstatning tilsvarende det det vil koste oss å bytte benkeplaten. Ettersom vasken er underlimt og kjøkkenleverandøren selv har opplyst at hele benkeplaten inklusive vasken må byttes fordi de ikke ville klare å få eventuelle skjøter pene, kreves - dersom ikke mangelen utbedres - erstattet tilsvarende bytte av både benkeplate og underlimt vask.

I et siste tilsvaret den 29. juni 2018 opprettholder forbrukeren sine anførsler og gjentar kravet om retting evt. prisavslag.

Entreprenøren avviser reklamasjonen først den 20. oktober 2016 da det etter deres oppfatning skyldes ytre varmepåvirkning/brukerfeil. Dette gjentar han den 17. februar 2017 og nok en gang den 23. mars 2017.

I tilsvaret den 11. april 2018 gjentar entreprenøren sine anførsler og opprettholder at reklamasjonen skal avvises. Forbrukerne har heller ikke fremlagt noen dokumentasjon på at forholdet skyldes en konstruksjonsfeil ved benkeplata eller noen som entreprenøren kan lastes for.

I siste tilsvaret den 5. juni 2018 gjentar entreprenøren igjen sine anførsler og opprettholder at reklamasjonen skal avvises. Det er forbrukerne som har bevisbyrden for at det foreligger en mangel som entreprenøren er ansvarlig for.

2.5.2 Nemndas synspunkter

Forbrukerne krever at kjøkkenbenkeplata byttes fordi den har "bobler" som ikke skyldes deres bruk, men feil entreprenøren er ansvarlig for. Alternativt krever de prisavslag. Prisavslaget er ikke spesifisert for denne mangelen, men inngår i totalkravet på kr 350 000 som omfatter alle tvistepunktene i denne saken.

Entreprenøren avviser kravet som han mener skyldes forbrukernes ytre varmepåvirkning eller brukerfeil. Forbrukerne har heller ikke fremlagt noen dokumentasjon på at "boblene" skyldes en konstruksjonsfeil ved benkeplata eller andre forhold som entreprenøren kan lastes for.

Nemnda vil påpeke at forbrukerne ikke har fremlagt dokumentasjon som underbygger at "boblene" skyldes en konstruksjonsfeil ved benkeplata eller andre forhold som entreprenøren kan lastes for. I denne saken står derfor påstand mot påstand. Nemda finner ikke at det foreligger konkrete forhold som gjør den ene påstanden mer sannsynlig enn den andre. Dermed er nemnda henvis til å benytte risikobetraktninger for å avgjøre spørsmålet om "boblene" skyldes forhold som entreprenøren kan lastes for og derfor utgjør en mangel, eller om årsaken er forbrukernes (feil) bruk av benkeplata. Det er forbrukerne som har bevisbyrden og så lenge denne bevisbyrden ikke er oppfylt, må nemnda legge til grunn at entreprenøren har levert benkeplata uten feil og mangler. Det foreligger derfor ingen mangel og forbrukeren får ikke medhold.

Konklusjon: Forbrukerne får ikke medhold i kravet om at entreprenøren skal utbedre "bobler" i kjøkkenbenkeplaten.

2.6 Utbedring av listverk der det er brukt akryl istedenfor sparkling/maling

2.6.1 Partenes anførsler

Forbrukeren reklamerer muntlig under en befaring i boligen den 9. november 2016 på at det er brukt akryl fugemasse istedenfor sparkling/maling uten at fugemassen er overmalt. Reklamasjonen ble dermed gjort innen rimelig tid. De anfører at entreprenøren lovte å utbedre dette. Forbrukerne minner entreprenøren på denne avtalen i en e-post den 17. februar 2017. Når entreprenøren senere avviser reklamasjonen, aksepterer ikke forbrukerne avvisningen og viser i en e-post til entreprenøren den 4. juli 2017 til leveransebeskrivelsen hvor det på flere sider står at listverk skal leveres "ferdig sparklet og malt". Forbrukerne opprettholder kravet om at alt listverk skal overmales evt. prisavslag.

I tilsvaret den 2. mai 2018 påpeker forbrukerne at entreprenørens ikke kan bli hørt med at «*Dette er levert på samme måte i samtlige hus i prosjektet*». Dette er ikke et troverdig argument for at det ikke er en mangel. Det kan også virke som om entreprenøren har mottatt flere reklamasjoner på tilsvarende forhold når han skriver om «*fotlist/trapper og vegg*». Dette gjelder ikke vår bolig/reklamasjon som går på at det er på dørkarmer/gerikter som det er benyttet akryl uten at den er overmalt. Akryl er en sparkel/fugemasse som skal overmales fordi den gulner etter noe tid. Produktet er ikke levert i samsvar med leveringsbeskrivelsen og forbrukerne opprettholder derfor kravet om utbedring. Dette er ikke å ha «*spesielle preferanser rundt sparkling, maling og fuging*» slik entreprenøren beskriver, men det er å be om at boligen leveres i henhold til leveringsbeskrivelsen.

I et siste tilsvaret den 29. juni 2018 opprettholder forbrukeren sine anførsler og gjentar kravet om retting evt. prisavslag.

Entreprenøren avviser reklamasjonen den 26. juni 2017 og viser til at det er gjort på samme måten i alle boligene på feltet.

I tilsvaret den 11. april 2018, gjentar entreprenøren sine anførsler og opprettholder at reklamasjonen skal avvises. Akryl fugemasse er laget til dette formålet og benyttet i overgangen mellom fotlist og vegg, noe som er en vanlig utførelse og innenfor entreprenørens handlingsrom. Avslutningsvis påpeker entreprenøren at forbrukerne ikke har reklamert innen rimelig tid etter at de oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen da det ikke ble reklamert hverken ved overtagelsen eller ved ettårsbefaringen.

I siste tilsvar den 5. juni 2018 gjentar entreprenøren igjen sine anførsler og opprettholder at reklamasjonen skal avvises.

2.6.2 Nemndas synspunkter

Forbrukerne krever at entreprenøren skal overmale listverket der hvor det er benyttet akryl fugemasse. Alternativ krever de prisavslag. Prisavslaget er ikke spesifisert for denne mangelen, men inngår i totalkravet på kr 350 000 som omfatter alle tvistepunktene i denne saken.

Entreprenøren avviser reklamasjonen da dette er en vanlig utførelse og innenfor hans handlingsrom. Han påpeker også at reklamasjonen bare gjelder overgangen mellom fotlist og vegg, men forbrukerne har anført at det gjelder alt listverk hvor det er benyttet akryl. Forbrukerne har heller ikke reklamert innen rimelig tid etter at de oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen da det ikke ble reklamert hverken ved overtagelsen eller ved ettårsbefaringen.

Nemnda vil først se på entreprenørens anførsel om at forbrukerne har reklamert for sent og finner at det ikke er grunn til å tvile på at forbrukerne reklamerte den 9. november 2016, selv om det skjedde muntlig. 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 må forstås på samme måte som avhendingslovas reklamasjonsregler. Nemnda vil bemerke at forbrukerne burde ha oppdaget forholdet ved overtagelsen eller umiddelbart etter fordi akryl som ikke er overmalt skiller seg ut fra malte overflater. Når forbrukeren reklamerte den 9. november 2016 er det mer enn et og et halvt år etter overtagelsen den 3. mars 2015, og derfor reklamert for sent. Nemnda behøver derfor ikke å ta stilling til om bruk av akryl utgjør en mangel.

Konklusjon: Forbrukerne får ikke medhold da det er reklamert for sent.

2.7 Mangler ved og skader på kjøkkeninnredningen

2.7.1 Partenes anførsler

Forbrukeren reklamerer den 19. mars 2015 på at det er en skade/sår nederst på en skapdør på kjøkkeninnredningen, mest sannsynlig forårsaket av en svakhet i produktet, og vedlegger i klagen for nemnda foto som dokumentasjon. I en e-post den 5. mai 2015 anfører forbrukerne at det kan virke som om rondellen i skapet som er skadet, er skjevt montert (og at dette kan være årsaken til skaden på døra). I klagen for nemnda har forbrukerne også påpekt at kjøkkeninnredningen er kritikkverdig montert fordi et av innredningens bein er plassert foran stikkkontakten til komfyren og platetoppen slik at forbrukerne ikke fikk satt i støpselet. De krever at forholdet utbedres og beinet flyttes evt. prisavslag.

Entreprenøren avviser reklamasjonen den 23. mars 2015 da dette mest sannsynlig skyldes ytre påvirkning og gjentar avvisningen den 5. mai 2015 da forbrukerne ikke kan dokumentere at

skaden ikke har sin årsak i ytre påvirkning. Anførselen om feilplassering av et støpsel blir ikke kommentert.

2.7.2 Nemndas synspunkter

Forbrukerne krever at entreprenøren bytter ut en skadet dør på kjøkkeninnredningen og flytter et bein som understøtter kjøkkeninnredningen da dette står i veien for et støpsel. Alternativt krever de prisavslag. Prisavslaget er ikke spesifisert for disse manglene, men inngår i totalkravet på kr 350 000 som omfatter alle tvistepunktene i denne saken. Entreprenøren avviser kravet som han mener skyldes forhold som forbrukerne er ansvarlig for.

Entreprenøren har stått for monteringen av kjøkkenet, og når det så viser seg skader kort tid etter overtakelsen, er det en formodning for at dette skyldes forhold på entreprenørens side. Når det gjelder beinet som er feilplassert, er det åpenbart at dette er entreprenørens ansvar. Forbrukeren får dermed medhold i at det foreligger en mangel etter buofl § 25.

Nemnda finner at det er for strengt å kreve at denne type mangler skal avdekkes allerede i forbindelse med overtakelsen. Den korte reklamasjonsfristen i buofl § 30 andre ledd kommer dermed ikke til anvendelse. Siden forbrukeren reklamerte på skadene allerede 16 dager etter overtakelsen, er det på det rene at han har holdt seg innenfor den alminnelige reklamasjonsfristen i buofl § 30 første ledd.

Konklusjon: Forbrukeren får medhold.

3. Konklusjon

- Forbrukerne får ikke medhold i at manglende og ujevn varme på gulvet i WC og gang i 1. etg. utgjør en mangel.
- Forbrukeren får ikke medhold da de har mottatt tegninger og bekreftelse på at gulvet i 3. etg. er forsterket for fremtidig etablering av bad.
- Forbrukerne får medhold i kravet om at entreprenøren skal utbedre støy fra avløp fra badet i 2. etg. men ikke medhold i kravet om utbedring alternativt prisavslag, på grunn av støy fra ventilasjonsanlegget.
- Forbrukerne får ikke medhold i kravet om at entreprenøren skal utbedre "bobler" i kjøkkenbenkeplaten, alternativt at han skal innrømme et prisavslag.
- Forbrukerne får ikke medhold i at entreprenøren skal overmale listverket der hvor det er benyttet akryl fugemasse fordi det er reklamert for sent.
- Forbrukeren får medhold i kravet om utskifting av en skadet dør i kjøkkeninnredningen og flytting av bein som understøtter innredningen.

ble etterlyst er i en e-post til entreprenøren den 2. mars 2015. Først den 8. oktober 2015 mottar forbrukerne en tegning som viser hvilket område av bjelkelaget som er forsterket, men anfører at tegningen gjelder for en annen bolig. Forbrukerne kan derfor ikke vite om deres 3. etg. er forsterket og hvor bjelkelaget er forsterket. De opprettholder derfor kravet om å få oversendt riktige tegninger og dokumentasjon.

c) Støy fra ventilasjonsanlegget og fra avløp fra bad i 2. etg.

Forbrukerne reklamerer den 25. mars 2015 på støy fra ventilasjonsanlegget og den 9. mai reklamerer de på støy fra avløp i bad i 2. etg. og anfører at det kan virke som om innkassingen/sjakta ned fra badet ikke er isolert. Den 24. august 2015 var en representant fra ventilasjonsentreprenøren på befaring i boligen for å se på innreguleringen av ventilasjonsanlegget i forkant av en lydmåling som entreprenøren hadde rekvirert og som skulle utføres dagen etter. Ventilasjonsentreprenøren justerte ned luftmengden og forbrukerne etterspurte derfor målinger som viste at luftmengden etter justeringen var i henhold til forskriftskrav. Slike målinger ble ikke fremlagt og er heller ikke senere fremlagt. Forbrukerne anfører at justeringen hadde som formål å redusere støynivået før lydmålingen skulle foretas dagen etter. Etter at lydmålingene var foretatt skriver lydkonsulenten en rapport den 21. september 2015 og i rapporten konkluderes det med at støy fra ventilasjonsanlegget ligger innenfor gjeldende krav med en margin på 1 dB. Det ble også målt støy fra nedtrekk på toalettet i 2. etg. Nedløpet er kasset inn med uisolerte gipsplater og er plassert i overgangen mellom kjøkken og stue på vegg mot naboileiligheten i tomannsboligen. Ved nedtrekk høres høye "*splæslyder*" i stuen som forsterkes av at det er et bend på avløpsrøret rett før det går igjennom gulvet i stuen. På dette punktet konkluderer rapporten med at det i samme boenhet ikke er angitt grenseverdier for de målte lydnivåene i NS 8175:2008 som var gjeldende da boligen ble prosjektert og senere rammesøkt. Forbrukeren påpeker at entreprenøren ved å utføre støymålinger har innrømmet at det er krav til støygrense fra sanitærinstallasjoner og viser til at det i TEK er krav om at bruk av sanitærinstallasjonene ikke skal føre til vesentlige støyplager. Byggforsk anbefaler derfor i Byggdetaljblad 421.421 at grenseverdiene i NS 8175:2008 (32 dB), tabell 1 benyttes for vann- og sanitærinstallasjoner i samme boenhet. Målingene viser 39 dB som er langt over anbefalte grenseverdier og en teoretisk mangedobling av støygrensen. Forbrukerne krever at forholdene utbedres evt. prisavslag, men entreprenøren avviser reklamasjonen den 19. januar 2017.

d) Bobler i kjøkkenbenkplate.

Forbrukerne reklamerer den 19. oktober 2016 på "*bobler*" i kjøkkenbenkeplaten og anfører at de ikke har satt varme kjeler eller lignende på benkeplata som kan ha forårsaket boblene. I klagen for nemnda er det vedlagt foto som dokumenterer boblene.

Forbrukerne påpeker at kjøkkenleverandøren var på en befaring i leiligheten den 9. november 2016 og bekreftet at benkeplaten skulle tåle både varmt vann som drypper på den og varmen fra en kjele som hensettes der. Han kunne ikke forklare hvordan disse boblene kunne ha oppstått pga. ytre påvirkning og ga uttrykk for at han skulle "*ta dette videre*" og at forbrukerne skulle høre fra ham. Forbrukerne påpeker at entreprenøren ikke har undersøkt benkeplata nærmere med tanke på om boblene kan skyldes en monteringsfeil, f. eks. ved at skruer er skrudd for langt inn i plata eller at det er kommet støv under laminatet fra produksjonen. Entreprenøren avviser reklamasjonen først den 20. oktober 2016 da det etter deres oppfatning skyldes ytre varmepåvirkning/brukerfeil. Dette gjentar han den 17. februar 2017 og nok en gang den 23. mars 2017.

Forbrukeren opprettholder kravet om at benkeplaten skal byttes evt. prisavslag.

e) Utbedring av listverk der det er brukt akryl istedenfor sparkling/maling.

Forbrukeren reklamerer muntlig under en befaring i boligen den 9. november 2016 på at det er brukt akryl fugemasse istedenfor sparkling/maling uten at fugemassen er overmalt. De anfører at entreprenøren lovte å utbedre dette. Forbrukerne minner entreprenøren på denne avtalen i en e-post den 17. februar 2017. Entreprenøren avviser reklamasjonen den 26. juni 2017 og viser til at det er gjort på samme måten i alle boligene på feltet, men forbrukeren aksepterer ikke avvisningen og viser i en e-post til entreprenøren den 4. juli 2017 til leveransebeskrivelsen hvor det på flere sider står at listverk skal leveres "*ferdig sparklet og malt*". Forbrukerne opprettholder kravet om at alt listverk skal overmales evt. prisavslag.

f) Mangler ved og skader på kjøkkeninnredningen

Forbrukeren reklamerer den 19. mars 2015 på at det er en skade/sår nederst på en skapdør på kjøkkeninnredningen, mest sannsynlig forårsaket av en svakhet i produktet, og vedlegger i klagen for nemnda foto som dokumentasjon (s. 153-154).

Entreprenøren avviser reklamasjonen den 23. mars 2015 da dette mest sannsynlig skyldes ytre påvirkning og gjentar avvisningen den 5. mai 2015 da forbrukerne ikke kan dokumentere at skaden ikke har sin årsak i ytre påvirkning. I en e-post samme dag anfører forbrukerne at det kan virke som om rondellen i skapet som er skadet, er skjevt montert (og at dette kan være årsaken til skaden på døra).

I klagen for nemnda har forbrukerne også påpekt at kjøkkeninnredningen er kritikkverdig montert fordi et av innredningens bein er plassert foran stikkontakten til komfyren og platetoppen slik at forbrukerne ikke fikk satt i støpselet. De krever at forholdet utbedres/beinet flyttes evt. prisavslag.

Partene kommer ikke til enighet og forbrukerne fremmer sak for Boligtvistnemnda den 1. mars 2018 med krav om retting av manglene alternativt prisavslag på kr 350 000.

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

Forbrukerne inngir tilsvaret den 2. mai 2018. Deres anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren inngir et siste tilsvaret den 5. juni 2018. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukerne inngir et siste tilsvaret den 29. juni 2018. Deres anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

2. Sakens rettslige sider

2.1 Innledning

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for «*Kontrakt om kjøp av bolig eller fritidsbolig, som ikke er fullført*» - Byggblankett 3427 som partene inngår den 19. mai 2014. Forbrukerne kjøper en ny selveid halvpart av en tomannsbolig på et boligfelt med 50 eneboliger og tomannsboliger i et boligprosjekt som er planlagt utbygget med flere leiligheter. Boligene leveres i henhold til Teknisk Forskrift 2010 (TEK10) og oppvarmingen opplyses å være elektriske panelovner i alle etasjer unntatt 1. etg. hvor varmekilden er luftbåren gulvvarme hvor den oppvarmede luften transporteres i et lukket rørsystem innstøpt i gulvet.

Leiligheten overtas den 3. mars 2015, uten at noen av tvistepunktene som forbrukerne senere har inntatt i klagen for nemnda er notert i protokollen.

Den 9. mars 2015 reklamerer forbrukeren på at hele gulvet i gangen og på toalettet i 1. etg. ikke blir varmt nok. Entreprenøren bytter ut termostaten den 26. mai 2015 uten at dette hjelper. Entreprenøren avviser reklamasjonen den 17. februar 2017 og begrunner avslaget mer utfyllende i en e-post den 29. mars 2017. Forbrukerne opprettholder kravet om at entreprenøren skal utbedre forholdet evt. innrømme prisavslag.

Forbrukeren har betalt ekstra for forsterkning av bjelkelaget i 3. etg. for fremtidig bygging av bad og spør ved flere anledninger bla. i en e-post til entreprenøren den 2. mars 2015, entreprenøren om å få oversendt dokumentasjon som viser at bjelkelaget faktisk er forsterket. Først den 8. oktober 2015 mottar forbrukerne en slik tegning, men anfører at tegningen gjelder for en annen bolig og gjentar derfor kravet om å få oversendt riktige tegninger og dokumentasjon.

Forbrukerne reklamerer den 25. mars 2015 på støy fra ventilasjonsanlegget og den 9. mai 2015 reklamerer de på støy fra avløp i bad i 2. etg.. Entreprenøren engasjerer en lydkonsulent som foretar lydmålinger og skriver en rapport den 21. september 2015 hvor det konkluderes det med at støy fra ventilasjonsanlegget ligger innenfor gjeldende krav med en margin på 1 dB. Når det gjelder støy fra nedtrekk på toalettet i 2. etg. konkluderer rapporten med at det i samme boenhet ikke er angitt grenseverdier for de målte lydnivåene i NS 8175:2008 som var gjeldende da boligen ble prosjektert og senere rammesøkt. Forbrukeren viser til at det i Teknisk Forskrift er krav om at bruk av sanitærinstallasjonene ikke skal føre til vesentlige støyplager. Byggforsk anbefaler derfor i Byggdetaljblad 421.421 at grenseverdiene i NS 8175:2008, tabell 1 benyttes for vann- og sanitærinstallasjoner i samme boenhet. Målingene viser 39 dB som er langt over anbefalte grenseverdier på 32 dB og en teoretisk mangedobling av støygrensen. Forbrukerne krever at forholdene utbedres evt. prisavslag, men entreprenøren avviser reklamasjonen den 19. januar 2017.

Forbrukerne reklamerer den 19. oktober 2016 på "*bobler*" i kjøkkenbenkeplaten og anfører at de ikke har satt varme kjeler eller lignende på benkeplata som kan ha forårsaket boblene. Entreprenøren avviser reklamasjonen først den 20. oktober 2016 da det etter deres oppfatning skyldes ytre varmepåvirkning/brukerfeil. Dette gjentar han den 17. februar 2017 og nok en gang den 23. mars 2017.

Forbrukeren opprettholder kravet om at benkeplaten skal byttes evt. prisavslag.

Forbrukeren reklamerer den 19. mars 2015 også på at det er en skade/sår nederst på en skapdør på kjøkkeninnredningen. Entreprenøren avviser reklamasjonen den 23. mars 2015 da dette mest sannsynlig skyldes ytre påvirkning og gjentar avvisningen den 5. mai 2015 da forbrukerne ikke kan dokumentere at skaden ikke har sin årsak i ytre påvirkning.

I klagen for nemnda har forbrukerne også påpekt at kjøkkeninnredningen er kritikkverdig montert fordi et av innredningens bein er plassert foran stikkontakten til komfyren og platetoppen slik at forbrukerne ikke fikk satt i støpselet. De krever at forholdet utbedres/beinet flyttes evt. prisavslag.

Forbrukeren reklamerer muntlig under en befaring i boligen den 9. november 2016 på at det er brukt akryl fugemasse uten at fugemassen er overmalt istedenfor sparkel og overmaling. De anfører at entreprenøren lovte å utbedre dette og minner entreprenøren på denne avtalen i en e-post den 17. februar 2017. Entreprenøren avviser reklamasjonen den 26. juni 2017 (s. 142) og viser til at det er gjort på samme måten i alle boligene på feltet, men forbrukeren aksepterer ikke avvisningen og viser i en e-post til entreprenøren den 4. juli 2017 til

leveransebeskrivelsen hvor det på flere sider står at listverk skal leveres *"ferdig sparklet og malt"*. Forbrukerne opprettholder kravet om at alt listverk skal overmales evt. prisavslag.

Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda den 14. november 2017 med krav om retting av manglene eventuelt krav om erstatning på kr 350 000.

2.2 Manglende varme på toalett og gang i 1. etg

2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukeren reklamerer den 9. mars 2015 på at hele gulvet i gangen og på toalettet i 1. etg. ikke blir varmt nok. Entreprenøren kommer på befaring den 13. april 2015 og bytter deretter ut termostaten den 26. mai 2015 uten at dette bedrer forholdet. Dette dokumenteres av forbrukerens termofoto (disse er ikke fremlagt for nemnda).

I tilsvar den 2. mai 2018 påpeker forbrukerne at entreprenøren må ha mottatt flere klager på nettopp dette forholdet siden han har sendt ut en felles e-post til alle boligkjøperne om dette. Hovedproblemet er ikke at bare flisene mot ytterkant av rommet i 1. etg. oppleves kaldere enn resten av gulvet men at entreprenøren har valgt en løsning som gjør at hele rommet ikke blir tilstrekkelig varmt. Det gjelder både gulvet generelt, men også selve romtemperaturen. Entreprenøren har i leveransebeskrivelsen ikke tatt noe forbehold om at bare deler av gulvet skal varmes opp. Videre påpeker forbrukerne at entreprenøren i en e-post den 29. mars 2017 skriver at han til tross for avvisningen ønsker å avtale tid for måling av romtemperatur i wc 1 etg., men at en slik måling ikke har skjedd. Det er derfor vanskelig å legge frem dokumentasjon på manglende effekt fra gulvvarmen når entreprenøren ikke følger opp egne avtaler. Temperaturen som entreprenøren henviser til, ble målt medio april og kan ikke sammenlignes med temperaturene på vinterhalvåret hvor problemet naturligvis er størst. Da temperaturen ble målt antok man i tillegg at det var en defekt termostat - som ble byttet av elektrikerens våren 2015, men det viste seg at det ikke var det som var problemet. Dersom ikke den valgte løsningen (luftbåren gulvvarme) fungerer, anfører forbrukerne at det er en mangel som entreprenøren må utbedre. Dersom ikke mangelen utbedres, kreves erstatning tilsvarende det det vil koste å utbedre mangelen.

I tilsvar den 2. mai 2018 og den 29. juni 2018 opprettholder forbrukeren sine anførsler og gjentar kravet om retting evt. prisavslag.

Entreprenøren avviser reklamasjonen første gang den 17. februar 2017 og begrunner avslaget mer utfyllende i en e-post den 29. mars 2017 hvor han bla. skriver at *"På grunn av at den første sløyfen blir plassert et stykke fra yttervegg for ikke å komme i konflikt med bæresystemet kan dette føre til at flisene mot yttervegg på WC i 1. etg vil føles kalde på kalde dager i forhold til øvrige fliser på WC"*. Han ønsker allikevel å gjøre målinger av romtemperaturen i WC i 1. etg., men slike målinger ble som anført av forbrukerne, ikke foretatt.

I tilsvar den 11. april 2018 påpeker entreprenøren at reklamasjonen knytter seg til to forhold hvor forbrukerne anfører at gulvvarmen er ujevn (kaldere ut mot veggene) og at effekten av gulvvarmen ikke er tilstrekkelig til å varme opp WC og gang i 1. etg.. Entreprenøren opprettholder at kravet skal avvises da det ikke utgjør en mangel. Forbrukerne har heller ikke dokumentert at forholdet utgjør en mangel. Den valgte løsningen er verken i strid med forskriftskrav eller partenes avtale for øvrig. Entreprenøren viser til FDV-dokumentasjonen som forbrukerne har mottatt. Her fremkommer det at det er avsatt 500 W i hvert av rommene

på hhv. 4,0 m² og 1,9 m², noe som er tilstrekkelig til å varme opp rommene i henhold til gjeldende dimensjoneringskriterier.

I et siste tilsvare den 5. juni 2018 gjentar entreprenøren sine tidligere fremsatt anførsler og opprettholder kravet om at reklamasjonen skal avvises.

2.2.2 Nemndas synspunkter

Forbrukerne krever utbedring alternativt prisavslag fordi varmeanlegget ikke leverer tilstrekkelig varme på gulvet i WC og gang i 1. etg. samt at gulvvarmen er ujevn (kaldere ut mot veggene). Prisavslaget er ikke spesifisert for denne mangelen, men inngår i totalkravet på kr 350 000 som omfatter alle tvistepunktene i denne saken. Entreprenøren har avvist kravet da det i dimensjoneringen av varmeanlegget er tatt hensyn til at de to rommene på hhv. 4,0 m² og 1,9 m², har en effekt på 500 W hver i henhold til gjeldende dimensjoneringskriterier. Dette er det opplyst om i FDV-dokumentasjonen som forbrukeren har mottatt.

I foreliggende sak er det forbrukeren som har bevisbyrden for at det foreligger en mangel ved det termiske inneklimaet. Forbrukernes klager er basert på hvorledes de opplever situasjonen, men det er ikke framlagt noen dokumentasjon som presiserer eller tallfester det faktiske inneklimaet. Nemda finner heller ikke at det er vist til andre konkrete forhold som belyser situasjonen. Uten et mer presist og dokumentert termisk klima for de aktuelle rommene, finner nemnda ikke å kunne gi forbrukerne medhold.

Nemnda vil likevel tilføye at selv om det legges fram konkrete måleresultater, så vil det foreligge et problem med å etablere hva som er akseptable grenser for det termiske inneklimaet når det gjelder WC og gangen i 1. etg. Grunnen til dette er at forskriftens krav til termisk inneklima bare gjelder for rom som er beregnet for varig opphold. Dette dreier seg om stue og tilsvarende rom, kjøkken og soverom, se definisjonen i TEK 17 § 1-3 1. WC og gangen i 1. etg er derimot ikke rom for varig opphold i henhold til TEK10 § 13-2. Dermed har vi ingen krav i forskriften til det termiske inneklimaet for de aktuelle romtypene, bort sett fra det helt generelle at forskriften skal bidra til å forebygge negativ komfortopplevelse, jf innledningen til kapittel 13.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold.

2.3 Manglende dokumentasjon av forsterkning av bjelkelag i 3. etg

2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukeren har betalt ekstra for forsterkning av bjelkelaget i 3. etg. for fremtidig bygging av bad og spør ved flere anledninger entreprenøren om å få oversendt dokumentasjon som viser at bjelkelaget faktisk er forsterket. Første gang forbrukerne kan dokumentere at dette skriftlig ble etterlyst er i en e-post til entreprenøren den 2. mars 2015. Først den 8. oktober 2015 mottar forbrukerne en tegning som viser hvilket område av bjelkelaget som er forsterket, men tegningen gjelder for en annen bolig. Forbrukerne kan derfor ikke vite om deres 3. etg. er forsterket og hvor bjelkelaget er forsterket. De opprettholder derfor kravet om å få oversendt riktige tegninger og dokumentasjon.

I tilsvare den 2. mai 2018 gjentar forbrukerne at de helt siden overtagelse i mars 2015 har bedt om tegninger/FDV-dokumentasjon vedrørende forsterkninger av gulv i 3.etasje siden. Det er derfor med stor overraskelse de registrerer at entreprenøren tilsynelatende fikk på plass tegninger først i mars 2016, ett år etter, mens de i perioden fra mars 2015 til mars 2016 ikke klarte å finne riktige tegninger og oversende disse. Hva gjelder tegningene som nå er lagt ut

på forbrukernes elektroniske boligperm, fremstår disse som forslag til innredning av fremtidig bad i 3.etg. Det fremgår ikke at det er gjort forsterkninger, eller hvordan/hvor. Forbrukerne ber derfor fortsatt om at entreprenøren dokumenterer hva som faktisk er gjort av forsterkninger i 3.etg, med riktige mål og beskrivelser. Dersom ikke tilfredsstillende forklaringer og dokumentasjon på dette blir gitt, ber forbrukerne om erstatning tilsvarende det tilvalget om forsterkning av gulv for bad i 3.etg var priset til på tilvalgs - og kjøpstidspunktet.

I tilsvaret den 2. mai 2018 og den 29. juni 2018 opprettholder forbrukeren sine anførsler og gjentar kravet om retting evt. prisavslag.

I tilsvaret den 11. april 2018 bestrider entreprenøren forbrukernes anførsel om at bjelkelaget i 3. etg. ikke er forsterket og at tilhørende FDV-dokumentasjon ikke er sendt til forbrukerne. Denne informasjonen ble lagt ut på den web baserte FDV-løsningen som forbrukerne har tilgang til i mars 2017. Kravet fra forbrukerne avvises.

I et siste tilsvaret den 5. juni 2018 gjentar entreprenøren sine anførsler og påpeker at det i Teknisk Forskrift ikke er noen konkrete krav til hvordan FDV-dokumentasjonen skal utformes. Den siste reviderte tegningen som er lagt ut på den web baserte FDV-løsningen er målsatt og viser hvor et fremtidig bad kan stå. Entreprenøren har også fremlagt en intern tabell som viser hvilke boliger som har fått forsterket bjelkelaget for bad i 3. etg.. Entreprenøren påpeker at det ikke er vanlig å legge frem dokumentasjon utover dette og kan ikke se at forbrukerne kan kreve noe mer. Han innestår for at bjelkelaget faktisk er forsterket og forbrukerne har ikke holdepunkter som tilsier det motsatte. Kravet om erstatning avvises.

2.3.2 Nemndas synspunkter

Forbrukerne krever at entreprenøren fremlegger dokumentasjon (tegninger) som viser at bjelkelaget i 3. etg. er forsterket for fremtidig bygging av bad slik de har betalt ekstra for. Entreprenøren avviser kravet da han har lagt ut den siste reviderte tegningen som også er målsatt og som viser hvor et fremtidig bad kan bygges, på den web baserte FDV-løsningen. Entreprenøren innestår også for at bjelkelaget faktisk er (tilstrekkelig) forsterket i det aktuelle området som er vist på tegningen.

Nemnda vil bemerke at det tok relativt lang tid før forbrukerne fikk entreprenørens bekreftelse på at bjelkelaget er forsterket og før de fikk tilgang til de riktige tegningene. Det er dog ikke anført at forbrukerne i denne perioden har pådratt seg tilleggskostnader som følge av dette. Nemnda viser til entreprenørens forklaring og forutsetter dermed at forbrukerne nå har mottatt riktige tegninger som viser at det kan bygges et bad i 3. etg. slik de har betalt ekstra for. Det foreligger derfor ingen mangel etter buofl § 25 første ledd og forbrukerne får ikke medhold.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold.

2.4 Støy fra ventilasjonsanlegget og fra avløp fra bad i 2. etg.

2.4.1 Partenes anførsler

Forbrukerne reklamerer den 25. mars 2015 på støy fra ventilasjonsanlegget og den 9. mai reklamerer de på støy fra avløp i bad i 2. etg. og anfører at det kan virke som om innkassingen/sjakta ned fra badet etasjen over ikke er isolert. Den 24. august 2015 var en representant fra ventilasjonsentreprenøren på befaring i boligen for å se på innreguleringen av ventilasjonsanlegget i forkant av en lydmåling som entreprenøren hadde rekvirert og som skulle utføres dagen etter. Ventilasjonsentreprenøren justerte ned luftmengden og forbrukerne etterspurte derfor målinger som viste at luftmengden etter justeringen var i henhold til

forskriftskrav. Slike målinger ble ikke fremlagt og er heller ikke senere fremlagt. Forbrukerne anfører at justeringen hadde som formål å redusere støynivået før lydmålingen skulle foretas dagen etter. Etter at lydmålingene var foretatt skriver lydkonsulenten en rapport den 21. september 2015 og i rapporten konkluderes det med at støy fra ventilasjonsanlegget ligger innenfor gjeldende krav med en margin på 1 dB. Det ble også målt støy fra nedtrekk på toalettet i 2. etg. Nedløpet er kasset inn med uisolerte gipsplater og er plassert i overgangen mellom kjøkken og stue på vegg mot naboileiligheten i tomannsboligen. Ved nedtrekk høres høye "*splæslyder*" i stuen som forsterkes av at det er et bend på avløpsrøret rett før det går igjennom gulvet i stuen. På dette punktet konkluderer rapporten med at det i samme boenhet ikke er angitt noen grenseverdier for de målte lydnivåene i NS 8175:2008 som var gjeldende da boligen ble prosjektert og senere rammesøkt. Forbrukeren påpeker at entreprenøren ved å utføre støymålinger har innrømmet at det er krav til støygrense fra sanitærinstallasjoner og viser til at det i TEK er krav om at bruk av sanitærinstallasjonene i egen boenhet ikke skal føre til vesentlige støyplager. Byggforsk anbefaler derfor i Byggdetaljblad 421.421 at grenseverdiene i NS 8175:2008 (32 dB), tabell 1 benyttes for vann- og sanitærinstallasjoner i samme boenhet. Målingene viser 39 dB som er langt over anbefalte grenseverdier og en teoretisk mangedobling av støygrensen. Forbrukerne krever at forholdene utbedres evt. prisavslag.

I tilsvaret den 2. mai 2018 fremhever forbrukerne at entreprenøren ikke har bestridt at ventilasjonsanlegget ble nedjustert for å komme innenfor lydkrav for støy fra teknisk anlegg. Når det gjelder støy fra avløp er det vanskelig å forstå hvordan entreprenøren mener dette er i henhold til forskriftskravet. Forbrukerne viser igjen til anbefaling i Byggforsk Byggdetaljblad 553.182 og senere oppdatert NS8175:2012 der det stadfestes at grensen for vesentlig støyplage er 32dB. De godtar ikke avvisningen av kravet og opprettholder at mangelen skal utbedres. Dersom mangelen ikke utbedres kreves erstatning tilsvarende det det vil koste dem å utbedre mangelen selv.

I et siste tilsvaret den 29. juni 2018 opprettholder forbrukeren sine anførsler og gjentar kravet om retting evt. prisavslag.

Entreprenøren avviser reklamasjonen den 19. januar 2017 fordi lydmålingene som lydkonsulenten har utført og senere dokumentert i sin rapport konkluderer med at målt ventilasjonsstøy tilfredsstiller den gjeldende grenseverdien og at det for støynivået fra nedtrekk i toalett i 2. etg. ikke er angitt grenseverdier for vurdering av de målte lydnivåene i NS 8175:2008.

I tilsvaret den 11. april 2018 (s. **161-164**) gjentar entreprenøren sine anførsler og fastholder at reklamasjonen skal avvises da forbrukerne heller ikke har dokumentert at støyen de opplever utgjør vesentlig støyplage. Entreprenøren har selv vært på befaring i boligen men har ikke registrert støy av en slik art.

I et siste tilsvaret den 5. juni 2018 opprettholder entreprenøren nok en gang sitt standpunkt hva gjelder støy. Han presiserer at Byggforsks Byggdetaljblad angir en anbefaling, ikke et forskriftskrav. For øvrig er NS 8175:2008 gjeldende for denne boligen, ikke NS 8175:2012. Hverken i Teknisk forskrift eller NS 8175:2008 er det angitt absolutte grenseverdier i forhold til støy.

2.4.2 Nemndas synspunkter

Forbrukerne reklamerer på støy fra ventilasjonsanlegget og fra avløp (nedtrekk) fra bad i 2. etg.. De krever at forholdene utbedres alternativt krever de prisavslag. Prisavslaget er ikke spesifisert for disse manglene, men inngår i totalkravet på kr 350 000 som omfatter alle tvistepunktene i denne saken.

Entreprenøren har avvist kravet da lydmålinger viser at målt ventilasjonsstøy tilfredsstiller gjeldende grenseverdi og at det for støynivået fra nedtrekk i toalett i 2. etg. ikke er angitt grenseverdier i NS 8175:2008 for vurdering av de målte lydnivåene. Forbrukerne har heller ikke har dokumentert at støyen de opplever utgjør vesentlig støyplage.

Nemnda viser til at entreprenøren i sin leveransebeskrivelse på side 3 har inntatt at leveransen er i henhold til TEK10 og at "*Lydteknisk dimensjoneres bebyggelsen ut fra forskriftens Lydklasse C*". Nemnda viser derfor til NS 8175:2008 "*Lydforhold i bygninger, lydklasse C*", der preaksepterte grenseverdier for lydtekniske egenskaper som tilfredsstiller funksjonskravene i TEK10 angis.

I en merknad til grenseverdien på 32dB for støy fra tekniske installasjoner i lydklasse C er det kommentert at denne grenseverdien ikke omfatter lyd ved bruk av vann og sanitærinstallasjoner i samme boenhet. Allikevel krever TEK10 at bruken av disse enhetene ikke skal føre til vesentlig støyplage. NBI anbefaler derfor at grenseverdien på 32 dB legges til grunn.

Forbrukerne anfører at avløpsrørene fra badet i 2. etg. går i en uisolert sjakt kledd med gipsplater i overgangen mellom stue og kjøkken. Avløpsrøret har et bend rett før det går igjennom bjelkelaget som lager mye lyd. Sjakten vises også på plantegningen. Selv om det ikke er noe krav i TEK10 til støynivået i egen boenhet som skyldes støy fra tekniske installasjoner i egen boenhet, kommer nemnda til at forbrukerne burde kunne forvente at entreprenøren tok tilstrekkelig hensyn til dette slik at grenseverdien som er anbefalt av NBI ble oppfylt. Særlig når avviket fra målt verdi på 39 dB til anbefalt verdi på 32 dB er på 7 dB (Nemnda vil bemerke at 3 dB er en teoretisk dobling av lyden). Nemnda viser derfor 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.»

Etter dette kommer nemnda til at entreprenøren ikke har oppfylt sin "*omsutsplykt*" fordi arbeidet med lydisoleringen ikke kan sies å tilfredsstille kravene til god håndverksmessig standard. Han skal derfor utbedre forholdet slik at støynivået fra nedtrekk fra toalett i 2. etg. tilfredsstiller grenseverdiene i NS 8175:2008 Lydklasse C, slik som NBI anbefaler.

Når det gjelder støy fra ventilasjonsanlegget viser nemnda til rapporten fra lydkonsulenten hvor det konkluderes med at "*støy fra ventilasjonsanlegget ligger innenfor gjeldende krav med en margin på 1 dB*". Da det ikke er fremlagt annen dokumentasjon som viser annet resultat, legger nemnda denne rapporten til grunn og kommer til at støy fra ventilasjonsanlegget ikke utgjør en mangel. Forbrukerne får derfor ikke medhold.

Konklusjon: Forbrukerne får medhold i kravet om at entreprenøren skal utbedre støy fra avløp fra badet i 2. etg., men ikke medhold i kravet om utbedring alternativt prisavslag, på grunn av støy fra ventilasjonsanlegget.