

Protokoll i sak 958/2018

for

Boligtvistnemnda

31.05.2018

Saken gjelder: Krav om innbetaling av utestående beløp.

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår den 5. november 2015 «Kjøpekontrakt – Bolig under oppføring». Som bilag til kontrakten er det bla. en salgsoppgave med leveransebeskrivelse og arkitekttegninger.

Vederlaget avtales i § 2 til kr 7 300 000.

Forbrukeren bestiller også endringsarbeider som til sammen utgjør kr. 115 224.

I kontraktens § 13 «Bygningsmessig beskrivelse» er det inntatt en bestemmelse om at:

«Selger har rett til å foreta mindre endringer i konstruksjon, materialvalg, rørføringer og lignende som ikke reduserer eiendommens kvalitet, uten at dette gir rett til reduksjon av kjøpesummen. Tilsvarende kan selger foreta endringer i fellesareal, bygningskropp med tilhørende tekniske anlegg samt utomhusarealer. Selger skal så langt det er praktisk mulig informere kjøper skriftlig om slike endringer».

Videre fremkommer det i kontraktens § 18 «Forbehold» bla. at:

«Partene er innforstått med at enkelte illustrasjoner i tegningsmaterialet kan vise forhold som ikke er i samsvar med leveransen, for eksempel møblering, fargevalg, bygningsmessige detaljer, fasadedetaljer, detaljer på fellesarealer, materialvalg, blomsterkasser, beplantning etc.

Alle opplysninger i salgsmaterialet er gitt med forbehold om rett for selger til å foreta endringer, som er hensiktsmessige og nødvendige, forutsatt at det ikke reduserer den generelle standard vesentlig. Kjøper aksepterer at selger har rett til å foreta slike endringer».

Atter videre er det på side 12. Salgsoppgaven inntatt en tekst under overskriften «Generelt/forbehold» hvor det står:

«Salgsprospektet og prosjektbeskrivelsen er utarbeidet for å orientere om prosjektets generelle bestanddeler, funksjoner og planlagte organisering, og er således ikke en komplett beskrivelse av leveransen. Det vises for øvrig til kundetegninger og kjøpekontrakt med vedlegg. Alle illustrasjoner, 3D animasjoner, skisser, «møblerte» plantegninger m.m. er kun ment å danne et inntrykk av den ferdige bebyggelsen, og kan ikke ansees som endelig leveranse. Inntegnet utstyr/inventar medfølger ikke og det kan derfor fremkomme elementer i presentasjonsmaterialet som ikke inngår i leveransen.»

Etter et møte den 27. mars 2017 sender forbrukerne den 10. april en e-post til entreprenøren og påpeker det er gjort flere mislykkede utbedringsforsøk og at de derfor påberoper seg å få dekket kostnadene på kr 70 000 med legging av ny parkett på kjøkkenet og gang 001 samt soverom 004.

Etter nok et møte den 12. mai 2017 hvor både entreprenøren og parkettleverandøren er tilstede, fastholdes kravet om utbedring samt at parkettleverandøren må avklare følgende forhold:

- Gapet mellom parkettbord og evt. tiltak som er nødvendig.
- Knirk i område mellom stue og kjøkken og tiltak for å avhjelpe dette.
- Klaring/avstand mellom parkett og vegg og nødvendige tiltak (er parkettprodusentens anbefalte leggeanvisning fulgt?)
- Ujevnt gulv i underetasje og om dette kan skyldes ujevnt underlag/betong, tiltak.

I parkettleverandørens svar/anbefaling som sendes til entreprenøren den 15. mai 2017 mai, påpeker forbrukerne at de langt på vei får medhold i sine krav om utbedring. Deretter tilbyr entreprenøren seg den 19. mai 2017, å utbedre parketten etter disse anbefalingene forutsatt at utestående beløp på kr 195 224 innbetales.

Forbrukerne aksepterer ikke entreprenørens forbehold men vil at parketten utbedres før det inngås en avtale. Utestående beløp vil først bli betalt etter at de reklamerte manglene er utbedret av entreprenøren.

Den 5. juni 2017 reklamerer forbrukerne på knirk i parketten på to nye områder (gang 001 ved siden av trapp og kjøkken).

I tilsvaret den 18. juli 2017 gjentar forbrukernes advokat at entreprenøren har gjort flere forsøk på å utbedre manglene knyttet til parketten. Utbedringsforsøkene ble foretatt i løpet av høsten 2016/vinteren 2017. Til tross for flere utbedringsforsøk opplever forbrukerne at det fremdeles er knirk i parketten flere steder i huset.

Forbrukeren har også fått utarbeidet en rapport fra en takstmann hvor det anføres at det er påvist knirk flere steder i huset. Det er også bemerket at det enkelte steder er svært liten klaring mellom parketten og vegg. Takstmannen påpeker også at det påvist skjevheter (overflateavvik) som er utenfor toleransekravet på gulv i flere rom.

Videre bekrefter takstmannen at det feilaktig er lagt parkettunderlag i flere lag som oppretting av skjevheter i betonggulvet.

Forbrukernes advokaten anfører at det derfor foreligger en mangler ved parketten jfr. buofl. § 25, da *«resultatet ikke er i samsvar med dei krava som følgjer av avtalen eller av føresegnene i §§ 7, 9 og 13»*

Entreprenøren har forsøkt å utbedre parketten en rekke ganger uten å lykkes. Advokaten legger dermed til grunn av entreprenørens utbedringsrett har gått tapt, jf. buofl. § 32, 3. ledd og at forbrukerne derfor kan kreve et forholdsmessig prisavslag jfr. buofl. § 33. Videre kan det kreves erstatning for utgifter for økonomisk tap som følge av mangelen, jf. buofl. § 35. Takstmannen har estimert at utbedringskostnadene vil beløpe seg på kr 280 000 ink. mva. uten at det er spesifisert hvor mye utbedring av parketten utgjør. Nemnda vil bemerke at forbrukerne tidligere har anført at kostnadene til legging av ny parkett på kjøkkenet og gang 001 samt soverom 004 utgjør kr 70 000.

I tilsvaret den 3. november 2017 gjentar forbrukernes advokat at entreprenøren i sitt andre rettingsforsøk selv etter anvisning fra parkettleverandøren, ikke har lyktes med å fjerne knirkelydene og at det på flere steder er påvist utførelsesfeil ved parkettleggingen og overflateavvik som heller ikke er utbedret.

Det presiseres for øvrig at det har vært knirk i parketten siden overtakelsen, og at denne har vedvart til tross for utbedringsforsøk. Lydene/knirken fra parketten faller dermed ikke innunder det man må kunne forvente med bakgrunn i temperatur- og fuktighetsendringer. Reklamasjonen som gjelder oppretting av skjevheter i betonggulvet opprettholdes.

I tilsvaret den 17. april 2018 fastholder forbrukerens advokat at utførelsesfeilene i parketten (synlige sprekker mellom gulvlister og parkett) utgjør en mangel og han krever derfor prisavslag, jfr. buofl § 33 andre ledd.

Entreprenøren skriver i en e-post den 4. november 2016 parketten på kjøkkenet er lagt flytende og trenger tid for å stabilisere seg. Han bekrefter at det er gjort tiltak og at dette forholdet vil bli behandlet *«som en normal reklamasjonssak»*.

Den 15. mars 2017 avviser entreprenøren at knirk i parketten utgjør en mangel da denne er fremprovosert og derfor ikke reklamasjonsbetinget. Han viser til en rapport fra parkettprodusenten som konkluderer med det samme. Det vises også til tidligere avgjørelser i Boligtvistnemnda. Når det gjelder svikt i parkett pga. for mange lag parkettunderlag, bekrefter entreprenøren den 20. mars 2017 at han vil utbedre denne mangelen. Forutsetningen er at forbrukerne innbetaler kr 195 224 før arbeidene starter. Fristen for innbetaling settes til fem dager hvis ikke sendes kravet til rettslig innkreving.

I et nytt forsøk på å komme til enighet om parkettreklamasjonen fremsetter entreprenøren den 13. april 2017 et forslag til omforent avtale. Forutsetningen om innbetaling av kr 195 224 før utbedringsarbeidene starter opprettholdes. Entreprenøren fremhever at forbrukerne avslo dette avtalesforslaget.

Entreprenøren tilbyr seg deretter den 19. mai 2017 å utbedre parketten etter de anbefalinger som parkettprodusenten har gitt i sitt brev den 15. mai. Når det gjelder de øvrige reklamerte forholdene og kravet om innbetaling av utestående beløp på kr 195 224, fastholder entreprenøren sitt krav fremsatt i brev til forbrukerne den 13. april 2017. Forbrukerne avslår også dette tilbudet. Entreprenøren sender deretter klage til Boligtvistnemnda den 8. juni 2017 med krav om innbetaling av kr 195 224 og krav om rettetilgang.

I tilsvaret den 13. oktober 2017 fastholder entreprenøren at han forholder seg til rapporten fra parkettleverandøren som har besiktiget gulvene flere ganger og avviser at knirk utgjør en mangel, men at han vil utbedre der det lagt for mange lag parkettunderlag.

I tilsvaret den 14. mai 2018 påpeker entreprenøren at han vil forholde seg til Boligtvistnemndas avgjørelse i denne saken.

2.2.2 Nemndas synspunkter

2.2.2.a Knirk i parkettgulv

Nemnda vil først se på tvisten som gjelder svikt og knirk i parkettgulvet og bemerker at knirk i seg selv er ikke en mangel. Derimot kan årsaken til knirken utgjøre en mangel, forutsatt at forbrukeren i tilstrekkelig grad kan sannsynliggjøre at utførelsen ikke er fagmessig.

I denne saken anfører entreprenøren at knirken er fremprovosert.
Forbrukernes takstmann skriver i sin rapport:

«Men det er ikke uvanlig at det over tid kan forekomme knirk og mindre sprekker mellom bordene som kommer og forsvinner i forbindelse med endret fuktighet og temperatur»

Videre skriver takstmannen at når han går over gulvet, knirker det «noen ganger og andre ganger var det ingen knirk». Han også påpeker også at «vedvarende knirk bør ikke forekomme».

På bakgrunn av den dokumentasjon som partene har fremlagt og en skjønnsmessig vurdering kommer nemnda til at det ikke i tilstrekkelig grad er sannsynliggjort at knirk i parketten utgjør en mangel. Nemnda vil bemerke at de lydfiler som forbrukerne har fremlagt som dokumentasjon ikke er vurdert da det i flg. Boligtvistnemndas vedtekter kun er skriftlig dokumentasjon som skal legges til grunn i saksbehandlingen.

Konklusjon: Entreprenøren får medhold.

2.2.2.b Utførelsesfeil

Partene er enige om at parkettgulvene har enkelte utførelsesfeil slik som stedvis for liten avstand til vegger og andre hindringer og for store gliper mellom enkelte endeskjøter og mot vegg. Videre at det i enkelte rom er lagt for mange lag parkettunderlag (for å rette opp ujevnheter i betonggulvet) som har medført at parkettgulvet svikter og fortsatt har overflateavvik. Disse reklamasjonen har entreprenøren sagt at han skal utbedre (på nytt), men er nektet tilgang da forbrukerne viser til flere mislykkede utbedringsforsøk. Entreprenøren på sin side vil ikke starte utbedringsarbeidene før forbrukerne har innbetalt utestående beløp på kr 195 224.

På bakgrunn av den dokumentasjon som er fremlagt legger nemnda til grunn at entreprenøren har gjort tre forsøk på utbedring av utførelsesfeil på ulike steder uten å lykkes. Henholdsvis den 6. oktober 2016 i gangen (rom 001), i november 2016 i kjøkkenet og i januar i 2017 ved beina på kjøkkeninnredningen. Han har etter nemndas syn derfor ikke oppfylt kravet om at påberopte mangler skal rettes innen rimelig tid og tappt sin utbedringsrett, jfr. buofl §32, 3. ledd. Forbrukeren har da krav på prisavslag, jfr. buofl §33. Forbrukeren har ikke fremsatt noe eksplisitt krav om prisavslag for disse arbeidene og takstmannen har heller ikke spesifikt sagt hva prisavslaget for disse utførelsesfeilene skal være, kun angitt en skjønnsmessig sum på kr 280 000 for alle utbedringsarbeider.

Nemnda finner at prisavslaget passende kan settes til kr 30 000 for utførelsesfeil på parkettgulvene.

Konklusjon: Forbrukeren får medhold innrømmes et prisavslag på kr 30 000.

2.3 Gjerde/rekkverk

2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukerne reklamerer ved overtagelsen den 18. september 2016, på at det er satt opp et sort nettinggjerde der hvor det i salgsoppgaven er vist gjerde i glass og de holder derfor igjen kr 40 000 på meglers klientkonto. Partene skal innhente en juridiske vurdering av hva som kan påregnes og fristen for evt. utbedring er i protokollen oppgitt til den 30. september 2016.

Forbrukerne kontakter en advokat som den 25. oktober 2016 sender et brev til entreprenøren og krever at nettinggjerde skal byttes ut med et gjerde i glass.

Da entreprenøren ikke svarer, etterspør forbrukerne den 15. mars 2017 hva entreprenøren har tenkt å gjøre med gjerdet. Forbrukerne stiller også spørsmål ved hva entreprenøren vil gjøre med hull i gjerde (mot terreng).

Forbrukerne gjentar reklamasjonen i en e-post til entreprenøren den 30. mai 2017 og opprettholder anførselen om at boligens verdi er redusert med kr 40 000 på grunn av at nettinggjerde har lavere kvalitet enn et gjerde av glass.

I tilsvaret den 18. juli 2017 opprettholder forbrukernes advokat kravet om at nettinggjerde skal byttes ut med et gjerde av glass slik som vist på samtlige bilder av husets fasade i salgsoppgaven. Gjerde av glass er også fremhevet på prospektets forside. Boligen ble ikke levert med glassrekkverk, men med to ulike stålgjerder. Det vises her til bilder i rapporten fra takstmann.

I tilsvaret den 17. april 2018 reklamerer forbrukernes advokat på at entreprenørens utbedringsarbeider av hull under gjerdet mot terrenget ikke er utført på «*fagleg godt vis*», jfr. buofl § 7, fordi gjerdet ikke har lik utforming (farge) og at det fortsatt er hull mellom steinmur/terreng og underkant av gjerdet. Forbrukeren krever prisavslag jfr. buofl § 33 andre ledd.

Da entreprenøren den 31. mars 2016 informerte forbrukerne muntlig om at han ville bestille nettinggjerde, anfører forbrukerne at de protesterte og påpekte at det fremgikk av salgsprospektet at boligene skulle ha glassrekkverk. Dokumentasjon på denne protesten er ikke fremlagt for nemnda.

Først da det gjenstod en uke før overtakelse mottok forbrukerne en e-post fra entreprenøren om at det var besluttet å bruke sort nettinggjerde. Det anføres også at nettinggjerde mot naboeiendommen ikke er tilstrekkelig tett mot terrenget og at det står igjen bolter i fjellet som må fjernes før sikkerheten er tilfredsstillende. Dette fremkommer også at rapporten fra takstmann.

I tillegg til estetikk og sikkerhet er et glassrekkverk mer eksklusivt og glasset kan også bidra til å dempe trafikkstøy fra veien. Et glassrekkverk kan også bidra til å dempe støy på uteplassen mellom husene og dermed skape et bedre utendørsopphold.

I et nytt tilsvar den 3. november 2017 fastholder forbrukernes advokat at nettinggjerde utgjør en mangel som reduserer boligens verdi og krever dette bytte til rekkverk av glass slik som vist i salgsoppgaven.

Entreprenøren på sin side påpeker at han allerede den 31. mars 2016 (datoen er oppgitt av forbrukerne, men ikke bestridt av entreprenøren) informerte forbrukerne muntlig om at det ville han ville bli montert nettinggjerde der hvor det i salgsoppgaven er vist rekkverk av glass. Han sendte også en e-post til forbrukerne med denne informasjonen den 8. september 2016. Når forbrukerne reklamerer, avviser entreprenøren i en e-post til den 4. november 2016 at nettinggjerdet utgjør en mangel og viser til kontraktens § 15 «Utendørsarbeider».

Entreprenøren gjentar avvisningen i et brev til forbrukerne den 15. mars 2017 fordi dette etter hans oppfatning, ikke reduserer den generelle standarden vesentlig. Han viser til kontrakt side 11 pkt. 18 siste avsnitt.

I et forsøk på å komme frem til en løsning fremsetter entreprenøren et forslag til omforent avtale den 13. april 2017 som også omfatter gjerder. Det forutsettes her at utestående beløp på

kr 195 224 skal innbetales når reklamasjonsarbeidene er utført. Entreprenøren tolker forbrukernes svar den 30. mai 2017 som at de avslår forslaget til omforent avtale. I klagen for nemnd opplyser entreprenøren at han senere tilbød forbrukerne å levere («glassrekkverk») gjerde av glass. Den 2. juni 2017 sender entreprenøren en e-post til forbrukerne og informerer om at han trekker tilbake alle tilbud som er gitt i saken i forsøket på å komme til enighet.

Alle krav som forbrukerne har fremsatt avvises i sin helhet bortsett fra tilbudet som er gitt på utbedring av parkett iht. parkettleverandørens uttalelse.

I tilsvaret den 13. oktober 2017 påpeker entreprenøren at rekkverket er en del av utomhusarbeidet i forbindelse med avslutning på en mur hvor det er mer naturlig med et nettinggjerde (smijernsgjerde) enn et glassrekkverk. Smijernsgjerde er av meget god kvalitet og forringer derfor ikke eiendommens verdi.

Han fastholder at endringen av gjerdet er varslet forbrukerne både muntlig og skriftlig og at denne endringen er i tråd med forbeholdene i kontrakten med bilag som åpner for slike endringer. Videre avviser han forbrukernes anførsel om at et glassrekkverk på 1 meter høyde kan bidra til bedre støydemper. Reklamasjonen avvises.

I et nytt tilsvaret den 15. november 2017 fastholder entreprenøren at reklamasjonen skal avvises.

I tilsvaret den 14. mai 2018 opprettholder entreprenøren at reklamasjonen som vedrører utforming og innfesting av gjerde mot terreng skal avvises. Han påpeker at såle mot terrenget under gjerdet ikke er en del av leveransen og at nedskjøtingen av gjerdet mot terrenget som er gjort for å tilfredsstille kravene til sikkerhet, er fagmessig utført.

2.3.2 Nemndas synspunkter

(1) *Innledning:* Forbrukeren krever et vesentlig prisavslag som følge av mangler ved eiendommen når det gjelder gjerder i glass som entreprenøren har erstattet med sorte nettinggjerder. Hvorvidt det foreligger en mangel, må avgjøres etter bufl § 25 første ledd som fastslår at «*Det ligger føre mangel dersom resultatet ikke er i samsvar med dei krav som følgjer av avtalen ...*».

Forbrukeren krever også at entreprenøren lever gjerde med lik utforming (farge) og at gjerdet er montert på en støpt såle som avslutning mot terrenget.

(2) *Kontraktsavvik:* Når man skal avgjøre om forbrukeren har fått en ytelse som avviker fra avtalen, må det først og fremst foretas en tolkning av avtalen med bilag. Andre forhold kan også komme inn, så som utsagn fra entreprenøren i forbindelse med avtaleinngåelsen og hva man evt. kunne observere ved en befaring på tomten. Det overordnede skjønnsstemaet er hva forbrukeren hadde en berettiget forventning om å få på bakgrunn av de nevnte momentene.

I salgsoppgaven fremkommer det klart at alle gjerder og rekkverk er planlagt oppført som glassrekkverk/gjerder. Entreprenøren har allikevel valgt å sette opp et sort nettinggjerde av stål selv om dette ikke var tegnet inn. Gjerder og rekkverk av glass slik det fremkommer i salgsoppgaven, ga ingen grunn til bekymring, men da dette byttes ut slik som beskrevet over griper det inn i forbrukerens berettigede forventning.

Nemnda påpeker også at entreprenøren har tilbudt å bytte nettinggjerdene til gjerder/rekkverk av glass, men at han senere trakk tilbudet på grunn av at partene ikke kom til enighet om en avtale hvor forutsetningen var enighet om alle reklamerte forhold.

(3) *Forbeholdene*: Det neste spørsmålet er om de forbeholdene som er tatt inn i kontraktsdokumentene, medfører at avviket fra forbrukernes forventninger likevel ikke skal betraktes som en mangel etter buofl § 25.

Nemda viser til kontraktens § 13 «Bygningsmessig beskrivelse» hvor det er inntatt en bestemmelse om at:

«Selger har rett til å foreta mindre endringer i konstruksjon, materialvalg, rørføringer og lignende som ikke reduserer eiendommens kvalitet, uten at dette gir rett til reduksjon av kjøpesummen. Tilsvarende kan selger foreta endringer i fellesareal, bygningskropp med tilhørende tekniske anlegg samt utomhusarealer. Selger skal så langt det er praktisk mulig informere kjøper skriftlig om slike endringer».

Videre fremkommer det i kontraktens § 18 «Forbehold» bla. at:

«Partene er innforstått med at enkelte illustrasjoner i tegningsmaterialet kan vise forhold som ikke er i samsvar med leveransen, for eksempel møblering, fargevalg, bygningsmessige detaljer, fasadedetaljer, detaljer på fellesarealer, materialvalg, blomsterkasser, beplantning etc.

Alle opplysninger i salgsmateriellet er gitt med forbehold om rett for selger til å foreta endringer, som er hensiktsmessige og nødvendige, forutsatt at det ikke reduserer den generelle standard vesentlig. Kjøper aksepterer at selger har rett til å foreta slike endringer».

Atter videre er det på side 12 i salgsoppgaven inntatt en tekst under overskriften «Generelt/forbehold» hvor det står:

«Salgsprospektet og prosjektbeskrivelsen er utarbeidet for å orientere om prosjektets generelle bestanddeler, funksjoner og planlagte organisering, og er således ikke en komplett beskrivelse av leveransen. Det vises for øvrig til kundetegninger og kjøpekontrakt med vedlegg. Alle illustrasjoner, 3D animasjoner, skisser, «møblerte» plantegninger m.m. er kun ment å danne et inntrykk av den ferdige bebyggelsen, og kan ikke ansees som endelig leveranse. Inntegnet utstyr/inventar medfølger ikke og det kan derfor fremkomme elementer i presentasjonsmaterialet som ikke inngår i leveransen.»

Det er lang tradisjon for at en entreprenør kan ha rett til å foreta mindre endringer i konstruksjonen og materialvalg som ikke reduserer boligens kvalitet eller verdi. Byggblankettene er utformet i samsvar med dette, se eksempelvis bbl 3427 punkt 8 fjerde ledd. Utformingen av § 13 i den bygningsmessige beskrivelse som anses å være i samsvar med denne tradisjonen.

Nemnda har vurdert om den endringen som entreprenøren foretok lå innenfor de ganske snevre rammer som er angitt ovenfor, men finner at den løsningen som er valgt har gått på bekostning av boligens kvalitet og verdi.

Det forbeholdet som er inntatt i kontraktens § 18, går klart lenger enn det som følger av akseptert slingringsmonn for entreprenøren, og vil derfor være i strid med buofl § 9 som bare gir forbrukeren rett til å kreve endringer, ikke entreprenøren.

Forbeholdet inntatt på side 12 i salgsoppgaven er noe vanskeligere å vurdere. På den ene siden kan ikke entreprenøren foreta endringer ut over ovennevnte tradisjon, men på den andre siden kan han gjøre det klart at elementer på de vedlagte tegningene ikke er ferdig prosjektert og derfor bare er en illustrasjon. Utformingen av klausulen synes imidlertid først og fremst å rette seg mot at materialet ikke er komplett. Dette framheves både i første og siste setning. Nemnda finner derfor ikke at forbeholdet har relevans for aktuelle tvist.

Etter dette har nemnda kommet fram til at entreprenøren har foretatt en kontraktsstridig endring, og at det som er levert utgjør en mangel etter buofl § 25 første ledd.

Når det gjelder forbrukerens krav om at hele gjerdet skal leveres med lik utforming (farge) og avsluttes mot terrenget med en støpt såle, subsidiært prisavslag, vil nemnda bemerke at den løsningen som entreprenøren har valgt ikke fremstår som estetisk god og og derfor ikke er utført på «*fagleg godt vis*», jfr. buofl § 7. Nemnda har tatt hensyn til dette i utmåling av prisavslaget.

(4) *Utmålingen*: 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 40 000.

Konklusjon: Forbrukerne får rett til et prisavslag på kr 40 000

2.4 Dugg på vindu

2.4.1 Partenes anførsler

Forbrukerne skriver i en e-post til entreprenøren den 15. mars 2017 at de gjerne vil ha et møte med vindusleverandøren uten at det her fremkommer at det dreier seg om en reklamasjon.

Den 30. mai 2017 bekrefter forbrukerne at de aksepterer entreprenørens tilbud om å bytte glass på fire vinduer i stuen og at de som en del av tilbudet aksepterer å frafalle retten til å kunne reklamere på de øvrige vinduene i boligen. Vinduene som får nye glass vil ha samme U-verdi, men glassene vil få antiduggbelegg/behandling. Forbrukerne skal betale 20% av totale kostnader (kr 5 428) med utskiftingen. Forbrukernes aksept betinges av at partene blir enige om alle de øvrige tvistepunktene.

I tilsvaret den 18. juli 2017 påpeker forbrukernes advokat at reklamasjonen skyldes at det til tider oppleves at det er svært mye utvendig dugg/kondens på vinduene og at forbrukerne aldri ble opplyst om at dette kunne oppstå på grunn av at vinduene de ble oppfordret av entreprenøren til å velge, var alternativet med beste U-verdi. Foto vedlegges som dokumentasjon.

I et nytt tilsvar den 3. november 2017 fastholder forbrukernes advokat disse anførselene og påpeker at det foreligger manglende opplysninger etter buofl. § 26.

I et siste tilsvar den 22. desember 2017 gjentas anførselen nok en gang. Dersom forbrukerne hadde fått tilstrekkelig informasjonen i forkant av kjøpet ville de valgt vinduer med anitdugg/glass med utvendig lavemisjons røpefast belegg.

Ut fra den omfattende dugg-problematikken som forbrukerne opplever anføres det under enhver omstendighet at det foreligger en feil ved vinduene.

Når entreprenøren anfører at årsaken til dugg på vinduene «*ofte er forårsaket av lokale klimatiske forhold*», antas det at alle husene i samme område ville hatt tilsvarende problemer. Da dette ifølge entreprenøren, ikke er tilfelle anføres det at det er feil ved vinduene, ikke klimaet som er årsak. For øvrig påpeker advokaten at det er dugg på vinduet til alle årstider. Foto vedlegges som dokumentasjon.

Entreprenøren på sin side påpeker at han i et brev den 15. mars 2017 avviser reklamasjonen bla. med henvisning til dokumentasjon fra Glass- og fasadeforeningen, men i samarbeid med vindusleverandøren fremsetter han den 13. april 2017 tilbud om en minnelig avtale som

innebærer utskifting av fire vindusglass i stuen. Avtalen forutsetter at forbrukerne innbetaler utestående beløp på kr 195 224.

I tilsvaret den 13. oktober 2017 gjentar entreprenøren at dugg på vinduer ofte er forårsaket av lokale klimatiske forhold og at dette er formidlet til forbrukerne uten at de hadde noen tro på det. Dette bekreftes også av forbrukernes takstmannen i hans rapport. Entreprenøren avviser derfor reklamasjonen.

I nok et tilsvaret den 15. november 2017 fastholder entreprenøren at reklamasjonen som gjelder dugg på vinduene skal avvises.

I et siste tilsvaret 9. januar 2018 fastholder entreprenøren anførselene nok en gang og avviser reklamasjonen.

2.4.2 Nemndas synspunkter

Nemnda viser til at forbrukerne den 7. desember 2015 fikk oversendt et tilbud på vinduer med tre lag energiglass hvor U-verdien er 0,89. På tilbudets siste side fremkommer det:

«Vær oppmerksom på at det ved høy luftfuktighet og /eller spesielle værforhold kan danne seg dugg utvendig på glasset. Dette skyldes produktenes gode isolasjonsevne, og kan ikke regnes som produktfeil»

Etter nemndas syn er det derfor gitt tilstrekkelig informasjon om at vinduer med god isolasjonsevne (lav U-verdi) kan dugg på utsiden og forbrukeren får ikke medhold.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold.

2.5 Arealavvik tomt

I tilsvaret den 3. oktober 2017 bekrefter forbrukernes advokat at kravet frafalles da det er foretatt en oppmåling som viser at det ikke foreligger arealavvik. Det presiseres at erstatningskravet på kr 80 000 for dette forholdet ikke er en del av det totale erstatningskravet på kr 280 000.

I tilsvaret den 13. oktober 2017 påpeker entreprenøren at kravet i forbindelse med arealavvik nå er trukket av forbrukerne da det etter oppmåling viser seg at det ikke foreligger noe arealavvik.

2.5.2 Nemndas synspunkter

Nemnda legger derfor til grunn at arealavvik ikke lenger er en tvist.

2.6 Lyd fra vannrør

2.6.1 Partenes anførsler

Forbrukerne reklamerer første gang den 4. mai 2017 på at lyd fra vannrør/sanitæranlegg utgjør en mangel. De viser til at rørleggeren har vært på befaring i boligen (trolig i månedsskifte mars/april 2017) og konkluderer med at det kan høres «en sporadisk svak lyd» ved fordelerskapet i kjelleren. Rørleggeren beskriver mulige årsaker til lyden, men konkluderer ikke med hva årsaken kan være.

Den 30. mai 2017 gjentar forbrukerne reklamasjonen.

I tilsvaret den 18. juli 2017 gjentar forbrukernes advokat at det oppleves støy fra sanitæranlegget til ulike tider, selv om det ikke tappes vann fra anlegget. Lyden kommer med ujevne mellomrom flere ganger i timen og er særlig sjenerende på et soverom (rom 006). Det vises også til rapporten fra takstmannen hvor det fremkommer at støyen antas å komme fra ventiler/utstyr tilknyttet rørene. Dette bekreftes også av et autorisert rørleggerfirma som har hørt lydopptak av støyen. Advokaten anfører at det vil bli rekvirert et uavhengig rørleggerfirma som skal foreta lydprøver i løpet av august og det tas forbehold om å komme tilbake til dette punktet. Det gjentas at støy fra vannrør/sanitæranlegg representerer en mangel.

I et nytt tilsvar den 3. oktober 2017 bekrefter forbrukernes advokat at man ikke har lyktes med å finne årsaken til lyden. Jfr. rapport fra rørlegger. Forbrukerne har opplyst at de har forsøkt tiltakene som fremgår av denne rapporten uten å avhjelpe problemet. Anførselen om at støyen må anses som en mangel, jf. buofl. § 25, jf. § 7 opprettholdes. Det bemerkes videre at entreprenøren (rørlegger) har forsøkt å utbedre mangelen en gang tidligere. Det er ikke fremlagt dokumentasjon for nemnda som bekrefter dette.

I tilsvaret den 3. november 2017 gjentar forbrukernes advokat at støy fra vannrør/sanitæranlegg representerer en mangel etter buofl § 25. Nemnda vil bemerke at det lydopptaket som er vedlagt som bevis ikke er avspilt da det bare er skriftlig dokumentasjon som kan fremlegges.

I et siste tilsvaret den 22. desember 2017 påpeker forbrukernes advokat at det har manglet gummipakninger på rørene i boligens fordelerskap. Entreprenøren (rørlegger) har delvis utbedret denne mangelen den 17. november 2017 ved at det ble plassert gummipakninger på enkelte av rørene. Da rørleggeren ikke hadde tilstrekkelig med pakninger, ble det formidlet at han ville komme tilbake ved en senere anledning. Ettersom entreprenøren har byttet pakninger på enkelte av vannrørene, anføres det at det foreligger en erkjennelse om at det er problemer relatert til støy fra rørene.

Entreprenøren avviser reklamasjonen den 19. mai 2017. Han viser til en uttalelse fra rørlegger som skriver at det er nesten umulig å høre/oppfatte noen lyd.

I tilsvaret den 13. oktober 2017 fastholder entreprenøren at reklamasjonen skal avvises. Det er registrert en veldig lav/knapt registrerbar lyd i rørsystemet uten at noen kan finne ut hva det skyldes. Heller ikke forbrukernes rørlegger har noen forklaring på hva lyden kommer av. Problemstillingen er blitt feilaktig fremstilt som støy og entreprenøren mener at lyden som oppstår i rørene er så lav at den er innenfor det som må karakteriseres som akseptabelt. I et nytt tilsvaret den 15. november 2017 gjentar entreprenøren at reklamasjonen skal avvises. Både hans og forbrukernes rørleggere kommer til at lyden knapt er hørbar. Forbrukerne har heller ikke dokumentert lyden ved målinger og det påpekes at det ikke foreligger noen toleransekrav til støy fra vannrør i egen bolig.

I et siste tilsvaret den 9. januar 2018 påpeker entreprenøren at det på ettårsbefaringen ble bemerket av forbrukerne at det manglet gumminipler inne i fordelerskapet til rør i rørsystemet. Dette vil bli utbedret og er et punkt som ikke omtvistet. Gumminiplene er pakninger som skal hindre at vann trenger ut av skapet rundt rørene dersom det skulle oppstå en lekkasje inne i fordelerskapet. Det har ingen sammenheng med lyd i vannrør slik det blir antydnet i tilsvaret fra forbrukernes advokat den 22. desember 2017. Avvisningen opprettholdes.

2.6.2 Nemndas synspunkter

Nemnda finner ikke at det i tilstrekkelig grad er dokumentert at det foreligger en mangel. Nemnda avgjør saker etter skriftlig behandling og har dermed et begrenset grunnlag for bevisbedømmelse i tilfeller hvor påstand står mot påstand.

Forbrukeren får derfor ikke medhold.

Konklusjon: forbrukeren får ikke medhold.

2.7 Kav om erstatning

2.7.1 Partenes anførsler

Forbrukerne kreve første gang den 30. mai 2017 erstatning for medgått tid til oppfølging av reklamasjonene og utlegg da har hatt til advokatbistand. Beløpt er ikke dokumentert.

I tilsvaret den 18. juli 2017 gjentas kravet om erstatning og utvides til å dekke kostnader til takstmann. Kravet vil bli spesifisert senere.

I tilsvaret den 3. november 2017 er advokatutgiftene spesifisert til kr 56 125 samt at det er påløpt kr 22 275 i kostnader fra takstmann. Totalt kr 78 400 kreves erstattet, jfr. buofl § 35.

Entreprenøren avviser kravet om erstatning i tilsvaret den 15. november 2017.

2.7.2 Nemndas synspunkter

Når det gjelder utgifter til takstmann som forbruker har pådratt seg i forbindelse med å dokumentere manglene, inneholder buofl § 32 fjerde ledd første punktum følgende regel:

«Entreprenøren skal bere tilkomstutgifter, utgifter til konstatering av mangelen og andre utgifter som er ei direkte og nødvendig følge av rettinga».

Som det framgår av bestemmelsen er entreprenøren forpliktet til å betale forbrukerne for utgifter til «konstatering» av mangelen. Det er naturlig å tolke regelen slik at det må framstå som naturlig eller rimelig (eventuelt «nødvendig») at forbrukerne pådro seg de aktuelle omkostningene. I forliggende sak er det denne problemstillingen som skal drøftes.

(1) Når det gjelder utgiftene til takstmann på kr 22 275, finner nemnda det klart at vilkårene i buofl § 32 fjerde ledd første punktum ikke er oppfylt da forbrukerne kun får medhold i tvisten som gjelder gjerde. Tvisten som gjelder parkett har entreprenøren på et tidlig tidspunkt sagt at han vil utbedre.

Entreprenøren skal derfor ikke dekke fakturaen fra takstmann pålydende kr 22 275.

(2) Når det gjelder advokatutgiftene, må disse etter nemndas oppfatning også bæres av forbrukerne. Boligtvistnemnda er ment å være en rimelig form for tvisteløsning, utenom domstolene og nemnda har lang praksis for at partenes eventuelle utgifter til juridisk assistanse, som den store hovedregel, ikke tilkjennes.

Nemnda kommer etter en samlet vurdering til at det i denne saken ikke er grunnlag for å fravike praksis, og forbrukeren får således ikke medhold.

2.8 Malerarbeider

2.8.1 Partenes anførsler

Den 7. desember 2015 sender entreprenøren et tilbud til forbrukerne på vinduer med lavere U-verdi (0,89 istedenfor 1,22) mot et pristillegg på kr 10 400.

Den 8. september 2016 sender entreprenøren en ny e-post til forbrukerne og informerer om at det i den nærmeste fremtid vil bli satt opp et «*sort nettinggjerde med gjennomgående stenger*» for å sikre området mot Nord. Alle de tre eiendommene på området vil da få likt uttrykk og entreprenøren anmoder om at eventuelle individuelle (gjerde) løsninger heller ikke velges etter at feltet er fullt utbygd.

Boligen overtas ved overtagelsesforretning den 18. september 2016. Det er i overtagelsesprotokollen som er undertegnet av begge parter, krysset av «*Ja*» for at eiendommer er levert i henhold til leveransebeskrivelsen, men det er allikevel gjort anmerkninger om at bla. følgende mangler må utbedres av selger (entreprenøren). Av disse skal nemnda ta stilling til:

1. Behandle reklamasjon på parkett i kjøkken (kr 20 000) og i gang 1. etg. (kr 10 000)
2. Arealavvik på tomta er $(533 - 516,8) \text{ m}^2 = 16,2 \text{ m}^2$
3. Gjerde er monter i sort netting istedenfor i glass som vist i salgsprospektet (kr 40 000)

Tallene i parentes () utgjør beløp som skal settes på meglers klientkonto og utgjør sammen med andre omtvistede forhold som nemnda ikke skal ta stilling til, totalt kr 80 000. Frist for utbedring er oppgitt til den 30. september 2016.

Partene kommer tydeligvis ikke til enighet om de reklamerte forholdene og forbrukerne kontakter derfor en advokat som den 25. oktober 2016 sender et brev til entreprenøren og krever at nettinggjerde skal byttes ut med et gjerde i glass samt at parketten på kjøkkenet må byttes ut da det er både knirk og svikt i gulvet.

Entreprenøren viser til kontraktens § 15 «Utendørsarbeider», og avviser i en e-post til advokaten den 4. november 2016 at nettinggjerdet utgjør en mangel.

Når det gjelder parketten på kjøkkenet påpeker entreprenøren at denne er lagt flytende og trenger tid for å stabilisere seg. Han bekrefter at det er gjort tiltak og at dette forholdet vil bli behandlet «*som en normal reklamasjonssak*».

Etter dette er det ikke fremlagt dokumentasjon på at det er kontakt mellom partene før den 15. mars 2017. Da utveksles det brev og e-poster hvor forbrukeren ber om avklaring på fire reklamasjonspunkter (et punkt i tillegg til det som ble reklamert på overtagelsen):

1. Svikt og knirk i parkett.
2. Gjerde
3. Dugg på vindu (nytt pkt.)
4. Arealavvik tomt.

Entreprenøren svarer samme dag:

1. Svikt og knirk i parkett:
I foreliggende tilfelle er knirk i parkett fremprovosert og derfor ikke reklamasjonsbetinget. Han viser til en rapport fra parkettleverandøren som etter en befaring i boligen den 6. februar 2016, konkluderer med det samme. Det vises også til tidligere avgjørelser i Boligtvistnemnda hvor det bla. påpekes at parketten består av et

Forbrukeren påpeker i tilsvaret den 17. april 2018 at entreprenøren har gjort forsøk på å utbedre deler av maler arbeidene som ble påpekt ved ettårsbefaringen. Utbedringsarbeidene var ikke tilfredsstillende og forbrukeren reklamert derfor på nytt den 19. mars 2018. Foto er vedlagt som dokumentasjon. Forbrukeren krever nå prisavslag jfr. buofl § 33 andre ledd.

Entreprenøren fremhever at han har foretatt utbedringer og at han har gjort flere forsøk på og å tilfredsstille forbrukeren uten å lykkes. I normalt lys er utbedringene nesten ikke synlige og han anfører at resultatet er akseptert i malerbransjen, men forbrukeren nekter å godta sluttresultatet.

For å komme til enighet med forbrukeren foreslår han derfor at han vil forholde seg til konklusjonen i rapporten som Maler- og byggtapetsermestrenes forening sin skjønnskomite vil legge frem. Denne er ikke ferdig og derfor ikke fremlagt for nemnda.

2.8.2 Nemndas synspunkter

Nemnda vil først bemerke at den fotodokumentasjon som er fremlagt ikke danner et godt nok grunnlag for å avgjøre om angjeldende forhold utgjør en mangel, men slutter seg til entreprenørens forslag om at han skal forholde seg til konklusjonen i rapporten fra Maler- og Byggtapetsermestrenes forening sin skjønnskomite.

3. Konklusjoner

- Entreprenøren får medhold i at knirk i parkettgolv ikke utgjør en mangel.
- Entreprenøren får ikke medhold i at han kan utbedre utførelsesfeil i parketten og skal derfor betale forbrukeren en prisavslag på kr 30 000.
- Entreprenøren får ikke medhold i at glassgjerder/rekkverk kan byttes til gjerder/rekkverk av netting og at avslutningen av gjerder mot terreng er tilfredsstillende løst. Han skal derfor betale forbrukerne en erstatning på kr 40 000.
- Entreprenøren får medhold i at dugg på innsiden av vinduene ikke utgjør en mangel.
- Tvistepunktet som vedrører arealavvik tomt er frafalt av forbrukerne.
- Entreprenøren får medhold i at lyd fra vannrør/sanitæranlegg ikke utgjør en mangel.
- Entreprenøren får medhold i at han ikke skal dekke forbrukernes egen utlegg og utgifter til advokat og takstmann.
- Entreprenøren får medhold og forbrukerne skal innbetale utestående beløp på kr 195 224 med tillegg av forsinkelsesrenter fra forfallsdato til betaling finner sted. Beløpet skal fratrekkes innrømmet prisavslag /erstatning på kr 70 000.
- Entreprenøren skal utføre evt. utbedring av malerarbeider slik som angitt i rapporten fra Maler- og Byggtapetsermestrenes forening sin skjønnskomite.

«levende» hygroskopisk tremateriale som opptar og avgir fuktighet i tokt med omgivelsene rundt. Det må over året derfor påregnes visse utvidelser og sammentrekninger i overflaten, og at slike også til en viss grad fører til sprekker eller knirk mellom parkettstaver. Når det gjelder svikt i parketten i 1. etg., hvor det i rapporten fra parkettleverandøren påpekes at det er benyttet for mange lag parkettunderlag (3 – 4 lag mot anbefalt 1 lag), vil entreprenøren utbedre denne mangelen. I en e-post den 20. mars 2017 bekrefter entreprenøren hvilke deler av parketten han vil utbedre.

2. Gjerde:

Entreprenøren påpeker at han tidligere har informert om hvilken type gjerde som skal monteres på forbrukernes tomt og at denne reklamasjonen er avvist fordi dette etter hans oppfatning, ikke reduserer den generelle standarden vesentlig, jfr. kontrakt side 11 pkt. 18 siste avsnitt, hvor det står «*Alle opplysninger i salgsmateriellet er gitt med forbehold om rett for selger til å foreta endringer, som er hensiktsmessig og nødvendige, forutsatt at det ikke reduserer den generelle standard vesentlig. Kjøper akseptere at selger har rett til å foreta slike endringer*».

3. Dugg på vindu (nytt pkt.):

Dette reklamasjonen avvises av entreprenøren under henvisning til vedlagte dokumentasjon fra glass- og fasadeforeningen. Vindusleverandøren har allikevel sagt seg villig til en befaring av vinduene dersom forbrukeren ønsker det.

4. Arealavvik tomt:

Reklamasjonen avvises av entreprenøren som viser til at det på side 10 i salgsoppgaven under overskriften «*Areal*» er informert om at arealavvik på +/- 5% må påregnes. I dette tilfelle er avviket på 3,2%.

Entreprenøren skriver avslutningsvis at han krever utestående beløp kr. 80 000, på klientkonto utbetalt. Samtidig krever han at forbrukeren betaler kr. 115 000,- for tilleggs leveranser som ikke er innbefattet av de reklamerte punktene. Totalt kr 195 224. Fristen for innbetaling settes til fem dager hvis ikke sendes kravet til rettslig innkreving.

Forbrukeren er tydeligvis ikke helt fornøyd med svaret han får av entreprenøren når det gjelder reklamasjon på parketten. Han sender derfor en e-post til parkettleverandøren den 20. mars 2017 med spørsmål om entreprenørens vurderinger er riktige.

I tidsrommet 20. mars 2017 til 23. mars 2017 utveksler parkettleverandøren og forbrukeren flere e-poster hvor ulike forhold som vedrører forbrukerens bekymring angående parketten diskuteres. Parkettleverandøren tilbyr seg å komme på en befaring av parketten, men først etter at entreprenøren har reklamert ovenfor ham.

I et forsøk på å komme frem til en løsning på reklamasjonene har partene et møte den 27. mars 2017. Etter møtet fremsetter entreprenøren følgende forslag til omforent løsning i et brev til forbrukerne den 13. april 2017:

1. Svikt og knirk i parkett:

For å imøtekomme forbrukerne på dette punktet vil entreprenøren etter forbrukerens forslag, ta av lister i stue og på kjøkken for deretter justere parkett slik at avstand mellom parkett og vegg er minimum 0.9 mm. Listene blir deretter remontert.

2. Gjerde:

Forslag til løsning er at entreprenøren støper en ca. 2 m lang mur på fra hjørne hvor gjerdet stopper og mot Øst. Deretter monteres sort netting gjerde (tilsvarende gjerde som er montert) på denne muren. Deretter flettes dette sammen med gjerde som er montert på skrå østover opp mot nabotomten. Bolter som stikker opp av fjellet vil bli kuttet.

3. Dugg på vindu:

Vindusleverandøren fastholder at dette ikke er reklamasjonsberettiget, men ønsker likevel å gjøre et unntak i denne saken og entreprenøren foreslår følgende løsning:

Bytte glass på 4 stk. vindu (140x200) i stue, nye vindu vil bli belagt med antidugg. Vinduene vil ha samme U-verdi. Resterende vinduer i huset er ikke inkludert i denne avtalen og vil ikke kunne reklameres på.

Totale kostnader er kr. 27 142,-, men entreprenøren foreslår at forbrukerne betaler 20% (kr. 5 428). Resterende dekkes av entreprenøren og vindusleverandøren.

4. Arealavvik tomt:

Avvisningen opprettholdes av entreprenøren som tidligere anført.

Avtalen forutsetter at forbrukerne innbetaler utestående beløp på kr 195 224 straks arbeidene som er beskrevet i pkt. 1, 2 og 3 ovenfor er utført. Avtalen er undertegnet av entreprenøren men ikke av forbrukerne.

Da partene fortsatt ikke kommer til enighet avtaler de den 4. mai 2017 et nytt møte som skal avholdes den 12. mai 2017. Samme dag som møtet avtales sender forbrukerne en e-post til entreprenøren hvor han reklamerer på lyd fra vannrørene som et nytt forhold. Han viser til at rørleggeren har vært på befaring i boligen (trolig i månedsskifte mars/april 2017) og konkluderer med at det kan høres «*en sporadisk svak lyd*» ved fordelerskapet i kjelleren. Rørleggeren beskriver mulige årsaker til lyden, men konkluderer ikke med hva årsaken kan være.

Forbrukerne skriver referat fra møtet og sender dette til deltagerne den 15. mai 2017. Her fremkommer det bla. at forbrukerne ber parkettleverandøren uttale seg om:

- Gapet mellom parkettbord og evt. tiltak som er nødvendig.
- Knirk i område mellom stue og kjøkken og tiltak for å avhjelpe dette.
- Klaring/avstand mellom parkett og vegg og nødvendige tiltak (er parkettleverandørens anbefalte leggeanvisning fulgt?)
- Ujevnt gulv i underetasje og om dette kan skyldes ujevnt underlag/betong, tiltak.

Parkettleverandøren følger også opp møtte den 12. mai 2017 med et brev til entreprenøren den 15. mai hvor han skriver følgende:

- Avstand mot vegg og andre hindringer anbefales å være 1,5 mm pr. 1m bredde parketten legges.
- Vi kunne ikke på møtet se at avstand inn mot vegg gjorde at parketten «stoppes». Avstanden inn mot veggen kan justeres ved å ta av lister, kutte større åpning inn mot

vegg og andre hindringer. Det vil være forskjell på størrelsen på parketten om vinter og sommer. Parketten vil være minst når det er vinter og størst når det er sommer. Det er ikke behov for å ta opp parketten for å utføre dette.

- Glip mellom endeskjøter er registrert to steder i stue. Bord tas opp, sjekkes for feil og eventuelt legges ned igjen. Alternativt er at to bord må skiftes dersom det er feil på disse.
- Knirk i gulv ved kjøkken kan skyldes kjøleskapet. Det kan anordnes hull i parketten for kjøleskapsbein. Parkett må ikke tas opp for dette, men det er viktig å merke seg at det kan ta noe tid fra hullene er laget til knirken er borte.
- Underetasje: Parkettunderlaget (Tuplex) skal kun legges i et lag. Dersom parketten må tas opp, er låssystemet beregnet på at parketten skal kunne brukes på ny uten at det blir sår eller merker i parketten.
- Underetasje: Små knirkelyder kan komme mellom lister og parkettbord. Dette er ikke reklamasjon.
- Underetasje: Liten glippe mellom vegg og parkett på soverom. Her må parketten flyttes på, alternativt er at siste bord inn mot vegg byttes.

Entreprenøren kommenterer møtereferatet i en e-post til forbrukerne den 19. mai 2017 hvor brevet fra parkettleverandøren også er vedlagt. Entreprenøren tilbyr seg å utbedre parketten etter de anbefalinger som parkettleverandøren har gitt i sitt brev den 15. mai 2017, og som er gjengitt ovenfor. Når det gjelder de øvrige reklamerte forholdene og kravet om innbetaling av utestående beløp på kr 195 224, fastholder entreprenøren forslaget til løsning som han fremsatte i brev til forbrukerne den 13. april 2017. Forbrukerne får svarfrist til den 31. mai 2017 på om de vil akseptere dette.

Det nye reklamasjonspunktet som forbrukerne har fremsatt og som gjelder lyd fra vannrørene avviser entreprenøren da han mener det er bort imot umulig å høre noen (generende) lyd. Dette understøttes av en uttalelse fra en rørlegger.

Samme dag svarer forbrukerne at de må tenke på entreprenørens forslag til løsning før de kommer med et svar. Svaret kommer den 22. mai 2017 og forbrukeren ber her om at det avtales et tidspunkt for utbedring av parketten.

Dagen etter svarer entreprenøren at han tolker forbrukernes svar dithen at de ikke er villige til å inngå den avtalen som han foreslo den 19. mai 2017 hvor forutsetningen er at de skal bli enige om alle reklamerte forhold før mer arbeid blir utført.

Forbrukerne er tydeligvis misfornøyd med svaret fra entreprenøren og sender derfor en e-post til entreprenørens kjedesjef den 28. mai 2017. Her etterlyser de svar på hvorfor boligen er levert med flere (skjulte) feil og mangler og hvorfor entreprenørens ledelse trenerer og ikke finner en endelig løsning på problemene med parketten.

Entreprenøren mottar kopi av denne e-posten og svarer kjedesjefen den 29. mai 2017.

Den 30. mai 2017 svarer forbrukerne på entreprenørens tilbud fremsatt senest den 19. mai 2017. De ber om at entreprenøren avklarer følgende, hvor hovedpunktene er referert nedenfor, før enighet evt. kan oppnås:

1 «Svikt og knirk i parkett:

I rapporten fra parkettleverandøren den 3. mars 2017, fremkommer det at det i 1.etasje er lagt 3 til 4 lag parkettunderlag (Tuplex). Dette er ikke i henhold til leggeanvisningen og er ikke godkjent som oppbygging eller retting av skjevheter i undergulv. Her anbefaler vi å ta opp igjen gulvet, eventuelt rette av undergulv dersom det er for store avvik.

I områdene hvor parkett skal tas opp (gang 001 og sov 004) skal betonggulvet evalueres for å forstå omfanget av problemet. Vi ber om at entreprenøren tar opp parketten i disse områdene for så å gjennomføre evalueringen. Frist for å utføre arbeidet er senest 15.06.17. Videre tiltak vurderes ut fra det.

I 2. etasje er det knirk i kjøkkengulvet og i rapporten fra parkettleverandøren fremkommer det at kan det være kjøleskap som gjør at gulvet knirker. Dette ble forsøkt utbedret i januar 2017 ved å ta hull for kjøleskapsbeina uten at parketten ble tatt opp, men uten at knirken ble borte. Forbrukerne ber derfor om at entreprenøren kommer med et nytt forslag til utbedring innen 10. juni 2017.

Når det gjelder avstand mot vegg og evt. andrehindringer fremkommer det av rapporten at det ikke er behov for å ta opp parketten for å øke avstanden. Forbrukerne ber om at entreprenøren beskriver mer detaljert hvordan dette skal utføres under kjøkkeninnredningen.

Videre påpeker forbrukerne at entreprenøren har gjort to forsøk på utbedring av gulvet i begge etasjer uten å lykkes. Før det oppnås enighet om et tredje forsøk ber forbrukerne om at entreprenøren kommer med en detaljert beskrivelse av arbeid som skal utføres slik at misforståelser unngås i etterkant. Forbrukerne spør også om det blir de samme håndverkere som tidligere har prøvde reparere gulvet som skal gjøre det tredje forsøket.

Det vedlegges også bilder som skal dokumentere forholdet.

2 Gjerde:

Forbrukeren er uenige i at nettinggjerde er av samme kvalitet som glassgjerde vist i salgsoppgaven. Dette har redusert boligens verdi og innhentet pris for glassgjerde er kr 40 000 uten monterings og monteringsarbeid. Her setter krever forbrukerne ubetalt beløpet og setter akseptfristen til den 1. juli 2017.

3 Dugg på vindu:

Entreprenørens tilbud aksepteres av forbrukerne dersom det oppnås enighet om alle de andre punktene.

4 Arealavvik tomt:

Forbrukerne etterlyser fortsatt svar på spørsmålet de stilte entreprenøren i en e-post den 10. april 2017, angående grenselinjen mellom deres tomt (nr. 2) og tomt nr. 3 som av kartet ser ut til å være utenfor gjerdelinjen (inne på tomt nr. 3).

5 Lyd fra vannrør:

Forbrukerne aksepterer ikke at reklamasjonen er avvist da lyden ble registrert av en representanter fra rørlegger den 22. mars 2017. Rørleggeren forsøkt å avhjelpe mangelen ved å kutte rørene den 30. mars 2017 uten å lykkes. Lyden fra koblingsskapet i veggen mot soverom er forstyrrende og irriterende for nattesøvnen og forbrukerne ber om at entreprenøren legger frem dokumentasjon på at boligen er oppført i samsvar med spesifikasjoner som er allment akseptert for å gi tilfredsstillende lydforhold.»

Avslutningsvis skriver forbrukerne at de også vil kreve erstatning for kostnader til advokat og egne timer som er medgått til å følge opp reklamasjonssaken. Dokumentasjon vil bli fremlagt senere. Videre vil utestående beløp først bli utbetalt når de reklamerte manglene er utbedret slik at forbrukerne får det produkt som de har kjøpt. Her må entreprenøren også gjennomføre sine forpliktelser som ble avtalt i møte den 15. desember 2016 (dokumentasjon fra dette møtet er ikke fremlagt for nemnda).

Entreprenøren svarer dagen etter at han ut fra forbrukernes svar forstår det slik at de ikke aksepterer rapporten fra parkettleverandøren som er ekspert på dette området. Derfor er det synd at vi ikke kan bli enig om konklusjonen som han har kommet frem til. Når det gjelder de andre punktene så viser entreprenøren til e-post av 19. mai 2017 hvor han har gitt uttrykk for sitt syn på de reklamerte punktene. Han vil nå avslutte dialogen med forbrukerne da han ikke ser noen mulighet for å bli enig og informerer om at han vil oversende saken Boligtvistnemnda.

Den 2. juni 2017 sender entreprenøren en e-post til forbrukerne og informerer om at han trekker tilbake alle tilbud som er gitt i saken i forsøket på å komme til enighet. Alle krav som forbrukerne har fremsatt avvises i sin helhet bort sett fra tilbudet som er gitt på utbedring av parkett iht. parkettleverandørens uttalelse.

Den 5. juni 2017 reklamerer forbrukerne på knirk i parketten på to nye områder (gang 001 og kjøkken).

Partene kommer ikke til enighet og den 8. juni 2017 sender entreprenøren klage til Boligtvistnemnda.

Forbrukernes advokat gir tilsva 18. juli 2017 og den 3. oktober 2017. Innholdet fremkommer nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren gir tilsva 13. oktober 2017. Innholdet fremkommer nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukernes advokat gir nytt tilsva 3. november 2017. Innholdet fremkommer nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren gir et nytt tilsva 15. november 2017. Innholdet fremkommer nedenfor for under «Sakens rettslige sider».

Forbrukernes advokat gir et siste tilsva 22. desember 2017. Innholdet fremkommer nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren gir et siste tilsva 9. januar 2018. Innholdet fremkommer nedenfor for under «Sakens rettslige sider».

Etter at saksforberedelsene til nemndsbehandling har startet inngir forbrukernes advokat nok et tilsvaer 17. april 2018. Innholdet fremkommer nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren gir tilsvaer 14. mai 2018. Innholdet fremkommer nedenfor for under «Sakens rettslige sider».

Den 22. mai 2018 bekrefter forbrukerens advokat at han nå anser saken som fullt ut opplyst.

2. Sakens rettslige sider

2.1 Innledning

Bustadoppføringslova gjelder for avtalen «Kjøpekontrakt – Bolig under oppføring», som partene inngår den 5. november 2015.

Som bilag til kontrakten er det bla. en salgsoppgave hvor det er inntatt et forbehold om at denne ikke en komplett beskrivelse av leveransen samt at det i kontraktens § 13 og § 18 er det inntatt forbehold om at «*entreprenøren (selger) har rett til å foreta mindre endringer [...] som ikke reduserer eiendommens kvalitet, uten at dette gir rett til reduksjon av kjøpesummen*».

Den 8. september 2016 informerer entreprenøren forbrukerne om at det vil bli satt opp et «*sort nettinggjerde med gjennomgående stenger*» for å sikre området mot Nord. Nemnda bemerker at dette avviker fra glassgjerdet som er vist i salgsoppgaven.

Boligen overtas den 18. september 2016 og i overtagelsesprotokollen som er undertegnet av begge parter, er det kryssset av «Ja» for at eiendommer er levert i henhold til leveransebeskrivelsen. Det er allikevel gjort anmerkninger om at bla. følgende mangler må utbedres av (selger) entreprenøren. Av disse skal nemnda ta stilling til:

1. Behandle reklamasjon på parkett i kjøkken (kr 20 000) og i gang U etg. (kr 10 000)
2. Arealavvik på tomta er $(533 - 516,8) \text{ m}^2 = 16,2 \text{ m}^2$
3. Gjerde er monter i sort netting istedenfor i glass som vist i salgsprospektet (kr 40 000)

Partene kommer tydeligvis ikke til enighet og forbrukerne kontakter derfor en advokat som i brev den 25. oktober 2016 krever at nettinggjerde skal byttes ut med et gjerde i glass samt at parketten på kjøkkenet må byttes ut da det er både knirk og svikt i gulvet.

Entreprenøren avviser den 4. november 2016 at nettinggjerdet utgjør en mangel, men bekrefter samtidig at parketten vil bli utbedret.

Den 15. mars 2017 etterlyser forbrukerne en avklaring på reklamasjonspunktene. Dugg på vindu er et nytt punkt i tillegg til de tre punktene som ble reklamert på overtagelsen og som nemnda skal ta stilling til.

Entreprenøren fastholder samme dag sine tidligere fremsatte standpunkter i tillegg til at reklamasjonen som gjelder dugg på vindu også skal avvises. Han krever at utestående beløp på kr. 80 000 på klientkonto utbetales og at forbrukerne også betaler kr. 115 224,- for tilleggsleveranser som ikke har noe å gjøre med de reklamerte punktene. Totalt kr 195 224.

I et forsøk på å komme til enighet har partene et møte den 27. mars 2017 hvorefter forbrukerne den 10. april sender en e-post til entreprenøren og påpeker at han har gjort flere

mislykkede utbedringsforsøk og at de derfor påberoper seg å få dekket kostnadene på kr 70 000 med legging av ny parkett på kjøkkenet og gang 001 samt soverom 004.

Entreprenøren svarer ikke direkte på dette kravet, men fremsetter et forslag til omforent løsning i et brev til forbrukerne den 13. april 2017.

Da partene fortsatt ikke kommer til enighet avtaler de et nytt møte som skal avholdes den 12. mai 2017. Forbrukerne reklamerer noen dager før møtet på lyd fra vannrørene som nok et nytt forhold. Denne reklamasjonen avvises av entreprenøren med støtte fra en rørlegger.

I en e-post den 19. mai 2017 gjentar entreprenøren sitt forslag om en omforent løsning, men han tolker forbrukernes svar den 23. mai 2017 dithen at de heller ikke nå er villige til å inngå noen avtale fordi forutsetningen i avtalen er at det skal være enighet om alle reklamerte forhold før entreprenøren foretar ytterligere utbedringsarbeider.

Forbrukernes utdypende og endelige betingede svar på om de vil inngå noen avtale foreligger den 30. mai 2017 og entreprenøren oppfatter dette som et nei til avtalen. Han informerer forbrukerne om at han derfor vil avslutte dialogen med dem og oversende saken Boligtvistnemnda, hvilket han gjør den 8. juni 2017.

I tilsvaret den 17. april 2018 gjentar forbrukerens advokat tidligere anførsler i tillegg til at han reklamerer på sprekker i noen hjørner (innvendig i hele boligen), synlige skrue på vegg mellom soverom i 1. etg., fargeforskjell (forskjellig glans) på vegg mot vest i stue og at peisinnsatsen er løsnet fra betongen i hjørnet oppe til venstre. Foto er vedlagt som dokumentasjon. Entreprenørens forsøk på utbedring er etter forbrukerens oppfatning, ikke tilfredsstillende, jfr. buofl § 7, og han krever derfor prisavslag, jfr. buofl § 33 andre ledd.

Entreprenøren opprettholder i sitt tilsvaret den 14. mai 2018 tidligere anførsler og avviser de siste reklamasjonene som gjelder kvaliteten på innvendige malerarbeider og som forbrukeren fremsatt i tilsvaret den 17. april 2018 og. Han bekrefter allikevel at han vil forholde seg til konklusjonen i rapporten som Maler- og byggtapetsermestrenes forening sin skjønnskomite vil legge frem. Denne er ikke ferdig og derfor ikke fremlagt for nemnda.

2.2 Knirk i parkett samt utførelsesfeil

2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukerne reklamerer ved overtagelsen den 18. september 2016, på svikt og knirk i parketten på kjøkken og i gangen i 1. etg. og det holdes derfor igjen kr 30 000 på meglers klientkonto. Fristen for utbedring er i protokollen oppgitt til den 30. september 2016.

Fristen for utbedring overholdes ikke og forbrukerne kontakter derfor en advokat som den 25. oktober 2016 sender et brev til entreprenøren og krever at parketten på kjøkkenet må byttes ut da det er både knirk og svikt i gulvet.

Parkettleverandøren er på en befaring i boligen den 6. februar 2017 og påpeker bla. at det i 1. etg. er lagt parkettunderlag i 3-4 lag (sannsynligvis for å rette opp betonggulvet) mot anbefalt et lag og at det er enkelte utførelsesfeil ved parkettleggingen. Forbrukerne er ikke fornøyd med at entreprenøren bare vil utbedre svikt i de rommene der det er lagt for mange lag parkettunderlag og se an de andre påpekte utførelsesfeilene samt at knirk avvises som reklamasjon.