

Protokoll i sak 982/2018

for

Boligtvistnemnda

30.08.2018

Saken gjelder: Diverse reklamasjoner på utført arbeid.

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår 1. september 2014 «Kontrakt om kjøp av bolig eller fritidsbolig som ikke er fullført», basert på Byggblankett 3427.

Avtalen gjelder kjøp av en eierseksjon i et eierseksjonssameie som består av totalt 51 leiligheter i tre blokker.

Vederlaget er i pkt. 5.1 oppgitt til kr. 2.998.000,-.

Som vedlegg A til kontrakten er en «Leveransebeskrivelse» datert den 11. februar 2014 hvor det under overskriften «Definisjoner/Presiseringer» på side 2 står:

«Listverk behandlet på fabrikk vil ha synlige spikerhoder. Fuging ved listverkets overgang til vegg, tak og gulv inngår ikke i Entreprenørens leveranse»

Boligen ble overtatt ved overtagelsesforretning den 15. mars 2016 og i overtagelsesprotokollen som er undertegnet av begge parter, fremkommer ingen av de omtvistede forholdene. Forbrukeren opplyser dog i vedlegg til klagen for nemnda at han påpekte mangler ved listverket ved overtagelsen, men at entreprenøren forsikret om at det ikke var noen mangler ved hverken leveransen eller utførelsen av listverket.

I klagen for nemnda opplyser forbrukeren videre at han etter å ha bodd i leiligheten i ca. tre måneder, oppdaget at deler av listverket løsnet fra veggen og at han da kontaktet entreprenøren som deretter festet listverket.

På samme tidspunkt oppdaget forbrukeren også at parkettgulvet har sprekker og ujevnheter samt at gulver knirker, og sa også ifra om dette til entreprenøren. Entreprenøren svarte at dette var helt normalt for denne type gulv og skyldtes sannsynligvis årstidene (variasjon i temperatur og luftfuktighet).

Forbrukeren opplyser i klagen for nemnda at han høsten 2016 registrerte at enkelte vegger ikke var i lodd og at veggen mellom soverommene er ikke festet (er løs og kan flyttes ca. to cm) samt at et hjørne ikke er i vinkel. Han sender derfor en e-post til entreprenøren den 12. september 2016 med spørsmål om hva som kan gjøres med disse forholdene.

Utbedringsarbeidene ble utsatt til ettårsbefaringen den 23. mars 2017 og i protokollen fra befaringen er ikke forholdene notert med unntak av at det fortsatt gjenstår å feste noe listverk. Nemnda legger derfor til grunn at de andre manglene er utbedret.

Forbrukeren reklamerer den 16. mars 2018 på nytt på tre forhold som han har reklamert på tidligere:

1. Generende lyd fra varmepumpen.
2. Malingen på veggene i vinterhagen har blitt gule. (Reklamert og utbedret etter ettårs befaringen ni måneder tidligere.)
3. Sprekk i vask.

Han vedlegger også foto og utskrift av SMS-meldinger som dokumentasjon.

Entreprenøren på sin side påpeker at han ikke tidligere har mottatt noen reklamasjon på varmepumpen før forbrukeren reklamerer den 16. mars 2018, at kledningen i vinterhagen ble utbedret etter ettårsbefaringen og at han tidligere har avvist reklamasjonen på sprekk i vasken. Nemnda er ikke forelagt noen dokumentasjon på dette. Entreprenøren avviser alle tre forholdene og anfører at disse ikke skal behandles av Boligtvistenemda.

2.5.2 Nemndas synspunkter

2.5.2.1 Generende lyd fra varmepumpen

Nemnda viser til SMS utvekslingen som forbrukeren har hatt med leverandøren av varmepumpa i forbindelse med at han reklamerte på støy. Av SMS utvekslingen fremkommer det at leverandøren skal utbedre forholdet etter at han har funnet årsaken. Nemnda legger til grunn at varmepumpa er den del av entreprenørens leveranse og at utbedringen av denne underentreprisen derfor må følge opp av entreprenøren. Fristen settes til 1. november 2018

2.5.2.2 Malingen på veggene i vinterhagen har blitt gule.

Entreprenøren bekrefter at forholdet ble reklamert ved ettårsbefaringen og at han deretter utbedret dette. Når forbrukeren etter ni måneder i mars 2018, reklamerer på samme forhold kommer nemnda til at han har reklamert i tide og entreprenøren skal male veggene i vinterhagen på nytt innen den 1. oktober 2018. Jfr. reglene om reklamasjon i buofl § 30 slik som beskrevet i pkt. 2.3.2 ovenfor.

2.5.2.3 Sprekk i vask

Forbrukeren påpeker at entreprenøren har gjort flere forsøk på å vaske bort merkene (sprekken) uten å lykkes og således akseptert mangelen. Entreprenøren fastholder at det ikke er en sprekk men smuss som kan vaskes vekk og avviser derfor reklamasjonen.

Nemnda er ikke forelagt tilfredsstillende dokumentasjon som gjør at det kan tas stilling til dette tvistes spørsmålet Dette fører til at bevisvurderingen er vanskelig når påstand står mot påstand.

Nemnda finner etter dette at tvisten må avgjøres på bakgrunn av bevisbyrdebetraktninger. Det følger av de alminnelige reglene om bevisbyrde at den som påstår at det foreligger en mangel, i en tvilssituasjon må bære risikoen for påstanden. I foreliggende sak vil bevisbyrden påhvile forbruker, og han får av den grunn ikke medhold.

3. Konklusjoner

- Forbrukeren får delvis medhold i at listverket ikke er fagmessig utført.
- Forbrukeren får delvis medhold i at parketten ikke fagmessig utført og tilkjennes kr 25 000 i prisavslag dersom entreprenøren ikke kan dokumentere at forbrukeren har fått FDV dokumentasjon..

- Forbrukeren får ikke medhold i at malerarbeidene i forbindelse med utbedring av vegger som var ute av lodd og vinkel ikke er fagmessig utført.
- Forbrukeren får medhold i at varmepumpen skal utbedres. Fristen settes til 1. november 2018.
- Forbrukeren får medhold og entreprenøren skal male veggene i vinterhagen på nytt innen 1. oktober 2018.
- Forbrukeren får ikke medhold i tvistepunktet som gjelder sprekk i vasken.

Den 8. mai 2017 sender entreprenøren en e-post til forbrukeren hvor han bekrefter at alle mangler notert i protokollen fra ettårsbefaringen nå er utført. Samtidig ber han forbrukeren svare snarest dersom han er av en annen oppfatning.

Forbrukeren er tydeligvis uenig i at alt er i orden og svarer samme dag at «*ting har jo ikke blitt fisket.....*», mens entreprenøren fastholder at alle reklamerte forhold nå er utbedret.

I klagen for nemnda opplyser forbrukeren at entreprenøren og parkettleverandøren senere i mai måned samme år (15. mai) befarte parketten i leiligheten uten at han var tilstede.

Parkettleverandøren skriver i en e-post til entreprenøren den 29. mai 2017 at parkettskaden som forbrukeren påpeker skyldes fuktighet som ikke har noe med hverken produktfeil eller legging av parketten å gjøre. Denne informasjonen videreformidler entreprenøren til forbrukeren den 22. juni 2017 som svarer samme dag dette ikke kan være riktig siden han ikke har vasket parketten med vann.

Forbrukeren kommenterer også at de listene som entreprenøren har byttet ut i forbindelse med utbedringsarbeidene er glatte, mens listverket for øvrig ikke er glatt.

Den 5. juli 2017 sender entreprenøren et brev til forbrukeren og gjentar at samtlige aksepterte mangler nå er utbedret. Han anser derfor oppfølging av feil og mangler notert i protokollen fra ettårsbefaringen for avsluttet og presiserer at han ikke vil dekke noen del av de kostnadene til konsulenter eller andre som forbrukeren har hatt eller vil få i forbindelse med manglene.

Den 7. juli 2017 sender forbrukeren en ny e-post til entreprenøren og gjentar at han ikke er fornøyd med utbedringsarbeidene etter ettårsbefaringen. Bla. er listverket fortsatt ikke er tilfredsstillende utført. Han etterlyser også dokumentasjon på at det er akseptabelt med glipper mellom listverk og vegg samt rapporten fra befaringen som entreprenøren og parkettleverandøren hadde i leiligheten den 15. mai 2017.

Partene kommer ikke til enighet og den 3. september 2017 sender forbrukeren klage til Boligtvistnemnda med krav om retting.

Entreprenøren gir tilsvar den 26. september 2017. Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren gir tilsvar 15. oktober 2017. Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren gir et nytt tilsvar den 8. november 2017. Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren gir nytt tilsvar 28. november 2017. Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren gir et nytt tilsvar den 20. desember 2017. Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren gir nytt tilsvar 8. januar 2018. Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren gir et nytt tilsvar den 29. januar 2018. Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren gir nytt tilsvarende 12. februar 2018. Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren gir et nytt tilsvarende 9. mars 2018. Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren gir nye tilsvarende 16. mars 2018, 9. april 2018 og 16. april 2018. Innholdet i tilsvarene er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren gir et nytt tilsvarende 16. april 2018, 23. april 2018 og 29. mai 2018. Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

2. Sakens rettslige sider

2.1 Innledning

Partene inngår 1. september 2014 «Kontrakt om kjøp av bolig eller fritidsbolig som ikke er fullført». Avtalen gjelder kjøp av en seksjon i et eierseksjonssameie som består av totalt 51 leiligheter i tre blokker og vederlaget er i pkt. 5.1 oppgitt til kr. 2.998.000,-.

Som vedlegg A til kontrakten er en «Leveransebeskrivelse» hvor det under overskriften «Definisjoner/Presiseringer» på side 2 står:

«Listverk behandlet på fabrikk vil ha synlige spikerhoder. Fuging ved listverkets overgang til vegg, tak og gulv inngår ikke i entreprenørens leveranse»

Boligen ble overtatt ved overtagelsesforretning den 15. mars 2016 men i protokollen fremkommer ingen av de omtvistede forholdene. Forbrukeren opplyser dog i klagen for nemnda at han ved overtagelsen påpekte mangler ved listverket, men at dette ble avvist. Forbrukeren opplyser videre at han etter ca. tre måneder oppdaget at deler av listverket løsnet fra veggen, at parkettgulvet knirket og at det hadde sprekker og ujevnheter. Han kontaktet da entreprenøren som deretter festet listverket men avviste at parketten har feil eller mangler og viste til at dette var normalt for denne type gulv og sannsynligvis skyldtes årstidene (variasjon i temperatur og luftfuktighet).

Høsten 2016 registrerte forbrukeren at enkelte vegger ikke var i lodd og at veggen mellom soverommene er ikke festet (er løs og kan flyttes ca. to cm) samt at et hjørne ikke er i vinkel. Han reklamerte til entreprenøren den 12. september 2016, men entreprenøren valgte å utsette utbedringsarbeidene til ettårsbefaringen den 23. mars 2017. I protokollen fra befaringen er ikke disse forholdene notert med unntak av at det fortsatt står at det gjenstår å feste noe listverk.

Den 8. mai 2017 bekrefter entreprenøren at alle mangler notert i protokollen fra ettårsbefaringen nå er utført. Forbrukeren er tydeligvis uenig i at alt er i orden og svarer samme dag at «ting har jo ikke blitt fisket.....», men entreprenøren senere fastholder at alle reklamerte forhold nå er utbedret.

Entreprenøren og parkettleverandøren befarrer allikevel parketten i leiligheten den 15. mai 2017 uten at forbrukeren er tilstede. Parkettleverandøren mener at parkettskaden skyldes fuktighet som ikke har noe med hverken produktfeil eller legging av parketten å gjøre. Denne informasjonen får forbrukeren av entreprenøren den 22. juni 2017, og svarer samme dag at dette ikke kan være riktig siden han ikke har vasket parketten med vann.

Forbrukeren kommenterer også at de listene som entreprenøren har byttet ut i forbindelse med utbedringsarbeidene er glatte, mens listverket for øvrig ikke er glatt.

Den 5. juli 2017 sender entreprenøren et nytt brev til forbrukeren og gjentar at samtlige aksepterte mangler er utbedret mens forbrukeren den 7. juli 2017, igjen uttrykker at han ikke er enig i dette.

Partene kommer ikke til enighet og den 3. september 2017 sender forbrukeren klage til Boligtvistnemnda med krav om retting.

2.2 Listverk

2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukeren opplyser at han reklamerte på mangler ved listverket ved overtagelsen, men at entreprenøren forsikret om at det ikke var noen mangler ved hverken leveransen eller utførelsen av listverket. Etter å ha bodd i leiligheten i ca. tre måneder, oppdaget forbrukeren at deler av listverket løsnet fra veggen og at han da kontaktet entreprenøren som deretter festet listverket.

I protokollen fra ettårsbefaringen den 23. mars 2017 er det anmerket at det fortsatt gjenstår å feste noe listverk.

Den 22. juni 2017 påpeker forbrukeren at de listene som entreprenøren har byttet ut i forbindelse med utbedringsarbeidene er glatte, mens listverket for øvrig ikke er glatt.

Den 7. juli 2017 sender forbrukeren en ny e-post til entreprenøren og gjentar at han ikke er fornøyd med utbedringsarbeidene etter ettårsbefaringen. Bla. er listverket fortsatt ikke er tilfredsstillende utført.

I tilsvaret den 15. oktober 2017 gjentar forbrukeren at han ikke er fornøyd med utførelsen av listverket i leiligheten. Spesielt de alt for store glippene mellom listverk og vegger samt at noe av det listverket som er byttet ut ikke er av samme type som det opprinnelige listverket. Forbrukeren vedlegger foto som dokumentasjon. Hver gang han har reklamert på utførelsen av listverket har entreprenøren unnlatt å skrive det ned i møtereferater og protokoller.

I et nytt tilsvar 28. november 2017 avviser forbrukeren at han har bestilt fugging av listverket direkte av maleren. Samtidig påpeker forbrukeren at entreprenøren nå har gjort 3 – 4 forsøk på utbedring uten å lykkes, derfor krever han prisavslag. Skulle det vise seg at arbeidene er for omfattende, krever han at kjøpet heves. Han anfører at en uhildet takstmann bør vurdere feil og mangler i boligen.

I nye tilsvar 8. januar 2018 og den 12. februar 2018 gjentar forbrukeren sine tidligere fremsatte anførsler og vedlegger på nytt foto som dokumentasjon på at entreprenøren ikke har lykkes med sin utbedring.

I atter nye tilsvar den 9. april 2018 og den 16. april 2018 gjentar forbrukeren tidligere fremsatte anførsler.

Entreprenøren på sin side viser til vedlegg A til kontrakten «*Leveransebeskrivelse*», hvor det under overskriften «*Definisjoner/Presiseringer*» på side 2 står:

«Listverk behandlet på fabrikk vil ha synlige spikerhoder. Fugging ved listverkets overgang til vegg, tak og gulv inngår ikke i Entreprenørens leveranse»

Han påpeker også at boligen ble overtatt ved overtagelsesforretning den 15. mars 2016 uten at det i overtagelsesprotokollen, fremkommer at utførelsen av listverket er omtvistet.

Etter ettårsbefaringen utbedret entreprenøren de feil og mangler som ble reklamert (herunder listverket) og sendte forbrukeren en e-post den 8. mai 2017 hvor han bekrefter at alle mangler notert i protokollen fra ettårsbefaringen nå er utført. Denne informasjonen gjentar han i et brev til forbrukeren den 5. juli 2017 og understreker at all videre oppfølging av protokollen nå er avsluttet. Avslutningsvis skriver entreprenøren at han ikke vil dekke kostnader som forbrukeren har hatt eller vil få til konsulenter eller andre.

I tilsvaret den 26. september 2017 gjentar entreprenøren sine anførsler og understreker at forbrukeren selv tok kontakt med maleren for å få utført fugging av gulvlistene uten å avklare dette med entreprenøren i forkant. Derfor har forbrukeren mistet sin rett til utbedring. Entreprenøren anfører også at forbrukeren har reklamert for sent, jfr. buofl § 30.

I et nytt tilsvaret den 8. november 2017 gjentar entreprenøren igjen sine anførsler og vedlegger en e-post fra maleren som han mener at bekrefter forbrukerens direkte bestilling av fugearbeidene.

2.2.2 Nemndas synspunkter

Forbrukeren er ikke fornøyd med kvaliteten på de utbedringsarbeidene som entreprenøren har gjort selv etter tre til fire forsøk. Han krever derfor prisavslag. Entreprenøren på sin side viser til forbehold i kontraktens vedlegg A «*Leveransebeskrivelse*» og avviser reklamasjonen.

Nemnda velger først å ta stilling til entreprenørens anførsel i det første tilsvaret om at forbrukeren har reklamert for sent og viser til at det i protokollen fra ettårsbefaringen er notert at det fortsatt gjenstår å feste noe listverk. Når entreprenøren etter dette har utført men etter forbrukerens oppfatning, ikke avsluttet utbedringsarbeidene, legger nemnda til grunn at entreprenøren har akseptert at det er mangler ved listverket og at han da har frafalt anførselen om at det er reklamert for sent.

Når det skal avgjøres hvorvidt kvaliteten på utførelsen av listverket utgjør en mangel, må det tas utgangspunkt i buofl § 25 som har følgende ordlyd:

«Det ligg føre mangel dersom resultatet ikkje er i samsvar med dei krava som følgjer av avtalen eller av føresegnene i §§ 7, 9 og 13. Mangel ligg likevel ikkje føre dersom avviket kjem av forhold på forbrukarens side».

I kontraktens vedlegg A «*Leveransebeskrivelse*» er det imidlertid tatt inn følgende «*Definisjoner/Presiseringer*» på side 2:

«Listverk behandlet på fabrikk vil ha synlige spikerhoder. Fugging ved listverkets overgang til vegg, tak og gulv inngår ikke i entreprenørens leveranse»

Det følger umiddelbart av teksten at fugging ved listverkets overganger til vegg mv ikke inngår i entreprenørens leveranse. Utelatelse av denne type arbeid er dermed ikke å betrakte som en mangel. Når det gjelder listverk, heter det bare at listverket vil ha synlige spikerhoder fra fabrikk. Meningen må likevel være at dette er noe forbrukeren må være forberedt på, og at slike synlige spikerhoder ikke utgjør noen mangel.

For andre forhold, må det legges til grunn at entreprenøren skal utføre arbeidet på faglig godt vis, jfr. buofl § 7 første ledd, og NBI's byggdetaljblader som framholder at arbeidet skal holde en håndverksmessig god standard.

Nemnda må bedømme kvaliteten på det arbeidet som er gjort på bakgrunn av den fotodokumentasjon som er fremlagt og har ikke grunnlag for å si at belistningsarbeidet generelt er for dårlig, men vil allikevel påpeke at enkelte av bildene viser at arbeidet ikke er godt nok og skal utbedres. Nemnda viser spesielt til foto på sidene 60, 62, 63, 64, 65 og 67 i saksdokumentene.

Dersom det finnes lignende eksempler som ikke er dokumentert med foto, skal disse også utbedres. Når synlige spikerhoder og manglende fugging holdes utenfor mangelsinnsigelsene, finner nemnda at entreprenørens arbeid bare delvis oppfyller de kvalitetskravene som er skissert ovenfor.

Konklusjon: Forbrukeren får delvis medhold

2.3 Parkett

2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukeren opplyser i klagen for nemnda at han etter å ha bodd i leiligheten i ca. tre måneder, oppdaget at parkettgulvet hadde sprekker og ujevnheter samt at gulver knirket. Han sa ifra om dette til entreprenøren, og fikk til svar at dette var helt normalt for denne type gulv og at det sannsynligvis skyldtes årstidene (variasjon i temperatur og luftfuktighet).

Selv om entreprenøren avviste reklamasjonen påpeker forbrukeren at entreprenøren og parkettleverandøren senere i mai måned samme år (15. mai) befarte parketten i leiligheten uten at han var tilstede. Parkettleverandørens forklaring om at parkettskaden skyldes fuktighet og ikke har noe med hverken produktfeil eller legging av parketten å gjøre anfører forbrukeren at ikke er riktig fordi han ikke har vasket parketten med vann.

I tilsvaret den 15. oktober 2017 gjentar forbrukeren at parkettgulvet fortsatt har sprekker og ujevnheter samt at gulver knirker, men at entreprenøren til tross for flere påminnelser ikke har notert dette ned i referat og protokoller. Selv om det ikke er notert, har entreprenøren utført utbedringsarbeid ved å ta av gulvlistene og deretter klemme parketten sammen. Dette har etter forbrukerens oppfatning ikke gitt tilfredsstillende resultat. Han vedlegger foto som dokumentasjon. Forbrukeren gjentar også sine tidligere anførsler om at han ikke har vasket gulvet med vann. Derfor kan ikke gulvvasken med vann være årsaken til skaden på parketten.

I et nytt tilsvar 28. november 2017 anfører forbrukeren at han har reklamert på sprekker og ujevnheter samt knirk i parkettgulvet innen rimelig tid selv om det ikke ble reklamert ved overtagelsen. Han gjentar at gulvet ikke er vasket med vann og at entreprenørens forsøk på utbedring har vært mislykket. Han krever derfor prisavslag siden entreprenøren har mistet sin rett til videre utbedring.

I nye tilsvare 8. januar 2018 og den 12. februar 2018 gjentar forbrukeren sine tidligere fremsatte anførsler og vedlegger på nytt foto som dokumentasjon på at entreprenøren ikke har lyktes med sine utbedringer. I atter et nytt tilsvar 16. mars 2018 gjentar forbrukeren tidligere fremsatt anførsler og vedlegger nye foto som dokumentasjon.

I de siste tilsvarene den 9. april 2018 og den 16. april 2018 gjentar forbrukeren nok en gang sine tidligere fremsatte anførsler.

Entreprenøren på sin side påpeker at forbrukeren ikke reklamerte på parketten ved overtagelsen, men først etter ca. tre måneder og at han da svarte at det forbrukeren påpekte

var helt normalt for denne type gulv og skyldtes sannsynligvis årstidene (variasjon i temperatur og luftfuktighet). Samme med parkettleverandøren foretok han allikevel en befaring av parketten den 15. mai 2017. Parkettskadene som forbrukeren påpeker, anfører entreprenøren at skyldes fuktighet som ikke har noe med hverken produktfeil eller legging av parketten å gjøre. Han avviser derfor reklamasjonen, men utfører noe senere justering/stramming av parketten ved ført å fjerne gulvlistene og deretter slå parkettbordene tettere sammen.

I tilsvaret den 26. september 2017 gjentar entreprenøren tidligere anførsler og avviser reklamasjonen. Han understreker også at han ikke noen gang har mottatt reklamasjon på knirk i parketten og at under enhver omstendighet har forbrukeren reklamert for sent, jfr. buofl § 30.

I nye tilsvaret den 8. november 2017, den 20. desember 2017, 29. januar 2018, 9. mars 2018, den 16. april 2018 gjentar entreprenøren igjen tidligere anførsler og at reklamasjonen skal avvises.

I de siste tilsvarene den 23. april 2018 og den 29. mai 2018 opprettholder entreprenøren nok en gang tidligere anførsler og avviser reklamasjonen.

2.3.2 Nemndas synspunkter

Forbrukeren er ikke fornøyd med de utbedringsarbeidene som entreprenøren har gjort ved å forsøke å slå parketten tettere sammen/stramme opp. Han godtar heller ikke avvisningen av reklamasjonene som gjelder knirk og (vann)skader på parketten. Entreprenøren på sin side avviser reklamasjonen som gjelder knirk som for sent fremsatt og fastholder at skadene på parketten skyldes at forbrukeren har vasket gulvet med vann.

a) Skader/sprekker i parketten

Nemnda vil først se på om forbrukeren har reklamert i tide når det gjelder skader/sprekker i parketten og viser til at entreprenøren til tross for anførselen om at det er reklamert for sent, faktisk har utført noe utbedring av parketten ved å fjerne gulvlistene og deretter stramme opp/slå parketten tettere sammen. Nemnda kommer til at forbrukeren har reklamert i tide.

Når det gjelder de utbedringsarbeidene som entreprenøren har gjort for å slå parketten tettere sammen, må nemnda bedømme kvaliteten på dette arbeidet på bakgrunn av den fotodokumentasjon som er fremlagt og finner etter en samlet vurdering at dette tilfredsstiller kravene om at «*entreprenøren skal utføre arbeidet på fagleg god vis og elles vareta forbrukerens interesser*». Forbrukeren får derfor ikke medhold.

b) Vannskader

Når det gjelder skadene som entreprenøren mener at skyldes forbrukeren bruk av vann på gulvet, legger nemnda til grunn at parketten består av et «*levende*» hygroskopisk tremateriale som opptar og avgir fuktighet i takt med omgivelsene rundt. De viktigste forholdene er den relative luftfuktigheten i innelufta, og romtemperaturen, men også overflatetemperaturen på gulvet har betydning hvis/når det benyttes gulvvarme. (Slik varme er imidlertid ikke beskrevet i angjeldende leilighet). Dette er forhold som brukerne i hovedsak selv påvirker og styrer. Det må over året påregnes visse utvidelser og sammentrekninger i overflaten, og at slike også til en viss grad fører til sprekker mellom parkettstaver og i skjøter, samt i enkelte tilfeller, dersom det benyttes relativt brede staver, en viss kuving. I foreliggende tilfelle synes forholdene i leiligheten, ut i fra fremlagt fotodokumentasjon, i noen grad å overstige det som må kunne forventes.

Nemnda vil også bemerke, selv om dette ikke er anført av noen av partene, at det ikke er dokumentert at forbrukeren har mottatt FDV dokumentasjon for boligen (herunder parketten) slik som beskrevet i TEK10, kapittel 4. Her fremkommer det bla. i veiledning til første ledd:

«For boligbygning vil det vanligvis være behov for enklere FDV-dokumentasjon som dokumentasjon av produkter/overflater som skal rengjøres og vedlikeholdes samt betjening og servicebehov for tekniske installasjoner, men også anvisninger for bruk av boligen som sådan».

Dersom entreprenøren ikke kan dokumentere at FDV dokumentasjon er overlevert forbrukeren senest ved overtagelsen, kommer nemnda til at det foreligger grunnlag for et prisavslag som skjønnsmessig settes til kr 25 000.

c) Knirk

Når det gjelder reklamasjonen på knirk i parketten er det ikke dokumentert at forbrukeren reklamerer på dette før i tilsvaret den 15. oktober 2017 selv om han anfører å ha tatt det opp med entreprenøren ved flere tidligere anledninger.

Nemnda velger derfor å se på om forbrukeren har reklamert i tide. Reglene om reklamasjon har vi i buofl § 30, som når det gjelder den såkalte relative reklamasjonsplikten for forbruker har følgende ordlyd:

«Forbrukeren mistar retten til å gjera ein mangel gjeldande dersom det ikkje er gjeve melding til entreprenøren om at mangelen blir gjort gjeldande innan rimeleg tid etter at forbrukaren oppdaga eller burde ha oppdaga mangelen».

Det følger av denne bestemmelsen 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. Det sentrale spørsmålet som nemnda må ta stilling til er når forbrukeren burde ha reklamert på knirk i parketten.

Selv om forbrukeren anfører at han reklamerte første gang rett etter overtagelsen den 15. mars 2016, er det ikke før i tilsvaret den 15. oktober 2017 at det tydelig fremkommer at reklamasjonen gjelder knirk i parketten. Dette er 19 måneder etter overtagelsen og nemnda vil bemerke at boligen da har vært igjennom alle fireårstider med ulik temperatur og luftfuktighet som kan påvirke knirk i parketten. Etter nemndas oppfatning er overveiende sannsynlig at parketten har knirket i løpet av denne tiden og spesielt i den tørre årstiden. Når forbrukeren først reklamerer den 15. oktober 2017 finner nemnda at dette er mer enn tre måneder etter at han burde ha oppdaget knirken og deretter reklamert. Det er derfor reklamert for sent og forbrukeren gis ikke medhold.

Konklusjon: Forbrukeren får delvis medhold i tvistepunktet som vedrører parkett.

2.4 Vegger ute av lodd og vinkel

2.4.1 Partenes anførsler

Forbrukeren opplyser i klagen for nemnda at han høsten 2016 registrerte at enkelte vegger ikke var i lodd og at veggen mellom soverommene er ikke festet (er løs og kan flyttes ca. to cm) samt at et hjørne ikke er i vinkel. Han reklamerer den 12. september 2016 men entreprenøren utsetter utbedringsarbeidene til ettårsbefaringen den 23. mars 2017 og i protokollen fra befaringen er ikke forholdene notert. Nemnda legger derfor til grunn at manglene er utbedret.

Ved flere senere anledninger reklamere forbrukeren på utførelsen av arbeidene som han mener ikke er tilfredsstillende. Spesielt gjelder dette malerarbeidet. Han vedlegger foto som dokumentasjon.

Forbrukeren understreker at entreprenøren har gjort tre til fire forsøk på utbedring uten å lykkes og derfor har tapt sin rett til videre utbedring. Han krever derfor prisavslag.

Entreprenøren anser at utbedringsarbeidene er tilfredsstillende utført og har informert forbrukeren om dette den 5. juli 2017 og ved flere senere anledninger. Han avviser derfor reklamasjonen.

2.4.2 Nemndas synspunkter

Forbrukeren er ikke fornøyd med kvaliteten på de malerarbeidene som entreprenøren har gjort etter oppretting av veggen selv etter tre til fire forsøk. Han krever derfor prisavslag. Nemnda legger til grunn at tømrerarbeidene i forbindelse med utbedringen er utført og at tvisten dreier seg om kvaliteten på malerarbeidene.

Entreprenøren på sin side avviser reklamasjonen da han mener at utbedringsarbeidene er tilfredsstillende utført.

Hvorvidt kvaliteten på utbedringsarbeidet utgjør en mangel må avgjøre på bakgrunn av buofl § 25 som har følgende ordlyd:

«Det ligg føre mangel dersom resultatet ikkje er i samsvar med dei krava som følgjer av avtalen eller av føresegnene i §§ 7, 9 og 13. Mangel ligg likevel ikkje føre dersom avviket kjem av forhold på forbrukarens side».

I buofl § 7 - «omsutbestemmelsen» fremkommer det:

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.

Nemnda må bedømme kvaliteten på det arbeidet som er gjort på bakgrunn av den fotodokumentasjon som er fremlagt. Etter en gjennomgang av dette materialet finner imidlertid ikke nemnda at det foreligger tilstrekkelig dokumentasjon for at arbeidene er utført ufagmessig.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold

2.5 Feil og mangler reklamert i tilsvaret den 16. mars 2018

2.5.1 Partenes anførsler