

## Protokoll i sak 1077/2018

for

**Boligtvistnemnda**

**Dato: 9. mai 2019**

**Saken gjelder:** Kneppe- og bankelyder i rør i to badekabiner.  
-----

### 1. Sakens faktiske sider

Avtalen mellom partene er ikke fremlagt for nemnda, men det fremgår av klagen at det dreier seg om kjøp av en ny leilighet i et boligprosjekt som ble overtatt den 5. februar 2015.

Forbrukeren opplyser i klagen at han «første dag etter innflytting» reklamerte på kneppe- og bankelyder ved tapping av vann i fra to badekabiner i leiligheten. Denne reklamasjonen er ikke dokumentert, men den 27. april 2015 skriver forbrukeren en e-post til entreprenøren og reklamerer på forholdet.

Entreprenøren bekrefter dagen etter at en representant fra leverandøren av badekabinene vil kontakte forbrukeren i løpet av neste uke for oppfølging av reklamasjonssaken.

Etter at entreprenøren og hans leverandør har forsøkt å utbedre forholdet, skriver forbrukeren i en e-post til entreprenøren den 17. mai 2015 at utbedringen har vært mislykket fordi kneppe- og bankelydene nå er verre. Forbrukeren spør derfor hva entreprenøren nå vil gjøre.

Da entreprenøren ikke svarer, etterlyser forbrukeren svar i en e-post den 10. august 2015.

Den 10. september 2015 svarer entreprenøren at lydene kommer fra fordelerskapet til rør i rør systemet som ligger over himlingen i badekabinene. Lyden oppstår når det tappes varmt vann i kalde rør og er ikke et tegn på lekkasje. Entreprenøren lukker saken i denne omgang, men vil se nærmere på den i forbindelse med ettårsbefaringen i februar 2016.

Forbrukeren svarer samme dag at han ikke er fornøyd med avgjørelsen om å måtte vente til ettårsbefaringen fordi entreprenøren tidligere har lovet at han skal rette forholdet før dette.

Entreprenøren svarer heller ikke på denne henvendelsen og forbrukeren etterlyser derfor svar i en e-post den 28. september 2015.

Den 1. oktober 2015 svarer entreprenøren at han nå har kontaktet en lokal rørlegger som vil utbedre forholdet.

Det gjennomføres deretter en ettårsbefaring sannsynligvis i februar 2016, hvor forbrukeren anfører at han fortsatt reklamerer på kneppe- og bankelyder i rør i to badekabiner. Protokollen fra ettårsbefaringen er ikke fremlagt for nemnda.

Deretter er det ikke dokumentert at det er kontakt mellom partene før forbrukeren sender en e-post til entreprenøren den 30. mai 2017 og påpeker at det fortsatt er kneppe- og bankelyder i rørene selv om rørleggeren har gjort flere forsøk på utbedring. Han ber om at entreprenøren finner en løsning på problemet snarest mulig.

Entreprenøren svarer samme dag at rørleggeren avviste reklamasjonen den 3. november 2015. Dersom det ikke har skjedd noe nytt siden den gang, ser ikke entreprenøren noen grunn til å ta saken opp på nytt og han fastholder at reklamasjonen skal avvises. Videre korrespondanse gjøres med forbehold om at kravet er rettidig fremsatt.

Atter samme dag (30. mai 2017) svarer forbrukeren at han ikke har fått informasjon fra rørleggeren om at saken ble avvist i 2015 slik entreprenøren anfører. Etter hans oppfatning er ikke saken avsluttet. Forbrukeren gjentar sine tidligere fremsatt anførsler og fastholder at forholdet skal utbedres.

Den 31. mai 2017 beklager entreprenøren at han feilaktig har informert forbrukeren om at saken er avsluttet og at han derfor vil komme tilbake med en oppdatering i saken. Samtidig gjentar han at videre korrespondanse gjøres med forbehold om at kravet er rettidig fremsatt.

Oppdateringen fra entreprenøren uteblir og forbrukeren purrer på denne den 3. oktober og den 12. oktober 2017.

Den 13. oktober 2017 svarer entreprenøren at det er en ny saksbehandler på saken som vil ta kontakt med forbrukeren i løpet av neste uke.

Da forbrukeren ikke hører noe i løpet av den påfølgende uken purrer han entreprenøren den 30. oktober 2017.

Entreprenøren svarer så den 6. november 2017 at dersom forbrukeren opplever lydene fra baderomskabinene som sjenerende og ikke til å leve med, så må han innhente dokumentasjon fra en tredjepart. Dersom målinger viser at lydene er høyere enn kravet, vil entreprenøren ta saken opp til ny vurdering.

Den 6. desember 2017 svarer forbrukeren at han ikke aksepterer entreprenørens avslag fordi han «*fra dag en*» har blitt lovet at forholdet skal utbedres. Han har selv bransjeerfaring og formell kompetanse når det gjelder våtrom og vet derfor utmerket godt hva som er akseptabelt støynivå fra rørene i baderomskabinene. Han påpeker at entreprenørens forsøk på utbedring uten å lykkes bekrefter at han har erkjent ansvar.

Da svar fra entreprenøren uteblir, etterlyser han dette den 15. januar 2018.

Den 31. januar 2018 svarer entreprenøren at han har sett på saken på nytt og vil sørge for at forholdet blir utbedret, men at han først må bestille noen himlingsplater til erstatning for de som må tas ned i forbindelse med utbedringen. Entreprenøren sender en bestilling av utbedringsarbeidene til sin underentreprenør samme dag med beskjed om at fakturaen for utført arbeid skal sendes til ham. Videre skriver entreprenøren til underentreprenøren at «*Du må gjøre det som er nødvendig for å få ordnet dette*».

Entreprenøren bytter saksbehandler og ber om at forbrukeren oversender all korrespondansen i saken. Dette gjør han den 1. mai 2018 og minner samtidig entreprenøren om at han har bestilt utbedringsarbeidene av sin underentreprenør.

Den 7. mai 2018 skriver entreprenøren i en e-post til forbrukeren at han ikke har mottatt dokumentasjon på kravet til støy slik de snakket om i telefonsamtalen den 25. april 2018. Entreprenøren viser også til den befaringen som de hadde i leiligheten den 17. april 2018 og fremhever at forbrukerens forventninger er umulig å tilfredsstill.

Partene kommer ikke til enighet og den 30. juli 2018 sender forbrukeren klage til Boligtvistnemnda med krav om at entreprenøren utbedrer kneppe- og bankelyder ved tapping av vann i fra to badekabiner i leiligheten.

Entreprenøren gir tilsvaret den 31. august 2018. Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren gir tilsvaret den 24. september 2018. Innholdet i tilsvaret er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

## **2. Sakens rettslige sider**

### *2.1 Innledning*

Avtalen mellom partene er ikke fremlagt for nemnda, men det forutsettes at Bustadoppføringslova gjelder når forbrukeren kjøper en ny leilighet i et boligprosjekt som ble overtatt den 5. februar 2015.

Forbrukeren opplyser i klagen at han «første dag etter innflytting» reklamerte på kneppe- og bankelyder i fra to badekabiner i leiligheten ved tapping av vann, men det er først den 27. april 2015 at forbrukeren reklamerer skriftlig på forholdet. Entreprenøren mener at lydene kommer fra fordelerskapet til rør i rør systemet som ligger over himlingen i badekabinene. Lyden oppstår når det tappes varmt vann i kalde rør og er ikke et tegn på lekkasje. Entreprenøren bekrefter ved flere anledninger inkludert ved ettårsbefaringen i februar 2016, at han vil utbedre forholdet men forbrukeren anfører at alle forsøk på utbedring har vært mislykket fordi kneppe- og bankelydene har blitt verre.

Deretter er det frem til mai 2018 en utstakt e-postkorrespondanse mellom partene hvor forbruker gjentar kravet om utbedring etter at entreprenøren har gjort flere forsøk på utbedring som ikke har vært vellykket. I denne perioden fremsetter først entreprenøren krav om at forbrukeren må dokumentere at lydene fra baderomskabinene er høyere enn kravet, men bekrefter senere at han har sett på saken på nytt og vil sørge for at forholdet blir utbedret. Entreprenøren bestiller utbedringsarbeidene av sin underentreprenør med beskjed om underentreprenøren «...må gjøre det som er nødvendig for å få ordnet dette».

Det gjennomføres en befaringen i leiligheten den 17. april 2018 og entreprenøren fremhever etter dette at forbrukerens forventninger til lyd er umulig å tilfredsstill. Entreprenøren gjentar derfor at forbrukeren må fremlegge dokumentasjon på at kravet til støy ikke er oppfylt.

Partene kommer ikke til enighet og den 30. juli 2018 sender forbrukeren klage til Boligtvistnemnda med krav om at entreprenøren utbedrer kneppe- og bankelyder ved tapping av vann i fra to badekabiner i leiligheten.

### *2.2 Partens anførsler*

Forbrukeren opplyser at han «første dag etter innflytting» reklamerte på kneppe- og bankelyder i fra to badekabiner i leiligheten ved tapping av vann, men det er først den 27. april 2015 at han reklamerer skriftlig på forholdet.

Entreprenøren har ved flere anledninger forsøkt å utbedre forholdet, men utbedringene har vært mislykket fordi kneppe- og bankelydene nå er verre. Forbrukeren påpeker at entreprenørens forsøk på utbedring bekrefter at han har erkjent ansvar og han fastholder derfor kravet om at forholdet skal utbedres. Forbrukeren fremhever også at entreprenøren i januar 2018 sender en bestilling på utbedringsarbeidene til sin underentreprenør med beskjed om at «*Du må gjøre det som er nødvendig for å få ordnet dette*».

I tilsvaret den 24. september 2018 gjentar forbrukeren sine tidligere fremsatte anførsler og fastholder at forholdet skal utbedres.

Entreprenøren har erkjent at forholdet skal utbedres og at han har gjort dette. Samtidig påpeker han at lydene kommer fra fordelerskapet til rør i rør systemet som ligger over himlingen i badekabinene. Lyden oppstår når det tappes varmt vann i kalde rør og er ikke et tegn på lekkasje. Entreprenøren fremhever etter flere utbedringsforsøk at forbrukerens forventninger til lyd er umulig å tilfredsstillere, derfor må forbrukeren dokumentere at lyden fra rørene i badekabinene utgjør en mangel.

I tilsvaret den 31. august 2018 gjentar entreprenøren at det ikke er mangler ved leveransen, men at han har utført utbedringer for å blidgjøre forbrukeren. De utbedringene som er utført har ført til forbedringer, men det er ikke avtalt at baderomskabinene skal være totalt lydfrie. Forbrukeren har heller ikke dokumentert sine påstander og krav. Entreprenøren fastholder at kravet nå skal avvises.

### *2.3 Nemndas synspunkter*

Forbrukeren krever at entreprenøren utbedrer kneppe- og bankelyder som oppstår ved tapping av vann i fra to badekabiner i leiligheten. Entreprenøren har utført utbedringer som han mener er tilfredsstillende og avviser nå reklamasjonen da kravet ikke er dokumentert.

Nemnda vil påpeke at forbrukeren ikke har fremlagt dokumentasjon som underbygger at kneppe- og bankelydene utgjør en mangel. I denne saken står derfor påstand mot påstand. Nemnda 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 kneppe- og bankelydene skyldes forhold som entreprenøren kan lastes for og derfor utgjør en mangel. Det er forbrukerne som har bevisbyrden og så lenge denne bevisbyrden ikke er oppfylt, må nemnda legge til grunn at entreprenøren har levert baderomskabinene uten feil og mangler. Det foreligger derfor ingen mangel og forbrukeren får ikke medhold.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold.

### **3. Konklusjoner**

- Forbrukeren får ikke medhold.