

Protokoll i sak 1081/2018

for

Boligtvistnemnda

Dato: 9. mai 2019

Boligtvistnemnda var sammensatt av følgende medlemmer:

Saken gjelder: Reklamasjon på vinylgulv.

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår i 2015 avtale om levering og oppføring av ene enebolig hvor forbrukeren selv har egne avtaler med bla. rørlegger og elektriker. Boligen overtas av forbrukerne den 2. mars 2016. Avtalen er ikke fremlagt for nemnda, men det forutsettes at Bustadoppføringslova gjelder. I protokollen fra overtagelsesforretningen som er undertegnet av begge parter, er ikke tvistepunktet omtalt, men forbrukerne opplyser i klagen for nemnda at de reklamerte muntlig på ujevnheter og topping i vinylskjøtene. Entreprenøren kontakter derfor vinylleverandøren som foretar en befaring av vinylgulvet i boligen og skriver i en befaringsrapport den 23. juni 2016, at gulvet som er av typen «*Starfloor Click*» ikke tåler direkte låsing og skal legges løst som parkett og laminat men god avstand til faste installasjoner. Tunge møbler kan også låse det flytende gulvet. Vinylleverandøren påpeker at flere av punktene i leggeanvisningen ikke er fulgt. Bla. er gulvet lagt under kjøkkeninnredningen samt at vinylgulvet er lagt gjennomgående uten inndeling i de enkelte rom. Dette kan forårsake fastlåsing av vinylgulvet. Vinylgulvet kan legges på gulv med vannbåren og selvbegrensende elektrisk varme, men overflatetemperatur skal ikke overstige + 27 °C. Overflatetemperaturen er målt til + 30,5 °C som er 3,5 °C mer enn anbefalt. De nevnte avvikene kan ha ført til det forbrukeren opplever som ujevnheter i vinylgulvet og topping i vinylskjøtene. Det er ikke påvist feil på produktet.

Den 24. juni 2016 sender entreprenøren denne befaringsrapporten til forbrukerne som svarer samme dag at overflatetemperaturen på 30,5 °C bare ble målt i entreen på 20 m², mens det totale vinylarealet i boligen er 105 m². Den høye overflatetemperaturen som ble målt i entreen kan skyldes at termostaten ikke var innregulert. Forbrukerne opplever at de har fått entreprenørens bekreftelse på at forholdet skal utbedres, men har akseptert å se an utviklingen over noe tid. Nå ber de om en avklaring slik at de kan avgjøre hva som må gjøres videre. I klagen for nemnda opplyser forbrukerne at entreprenøren representert ved sin elektriker, aksepterte at den for høye overflatetemperaturen var årsaken til problemene med vinylgulvet. Han påtok seg derfor retting som ble utført i juni/juli 2016, men varmekablene inkl. gulvfølere ble ikke spenningssatt før i september 2016. Det viste seg da at det ikke var noen bedring fordi overflatetemperaturen fortsatt var for høy og forbrukerne reklamerte muntlig på nytt.

Den 25. september 2017 gjennom føres det ettårsbefaring i boligen og det er i protokollen inntatt at forbrukerne nok en gang reklamerer på mangler ved vinylgulvet.

Da forbrukerne kontrollerer fakturaen fra entreprenøren, ser de at det bare er lagt ny vinyl på 4 m². På det resterende arealet (101 m²) som er utbedret er den opprinnelige vinylen remonter.

Forbrukerne aksepterer ikke dette og reklamerer. De påpeker også at vinylgulvet fortsatt ligger under kjøkkeninnredningen. Etter avtale med entreprenøren har forbrukerne selv lagt og bekostet fliser i yttergangen. På dette gulvet er det ingen problemer med overflatetemperaturen.

Deretter er det ingen kontakt mellom partene før vinylleverandøren foretar en ny befaring i boligen den 5. februar 2018. I en rapport den 13. februar 2018 konkludere vinylleverandøren med at deler av gulvet er skiftet, men at overflatetemperaturen som nå er målt fra 26,5 °C til 29,5 °C, fortsatt er for høy. For øvrig er det nå romdeling mellom stue og gang og kjøkkeninnredningen er frigjort. Årsaken til at det fortsatt er noen små buler i vinylgulvet nær vegger i stue og gang kan være at gulvet ikke har gått tilbake til sin opprinnelige form etter oppvarming eller at det punktvis fortsatt er for høy temperatur. En annen årsak kan være at vinylgulvet ligger med for liten avstand til veggene.

Det skjer tydeligvis ikke noe den vinteren og sommeren før forbrukeren den 21. august 2018 nok en gang reklamerer på vinylgulvet. Han gjentar sine tidligere fremsatte anførsler og krever retting. Dagen etter avviser entreprenøren reklamasjonen og det er i de to påfølgende dagene e-post korrespondanse mellom partene uten at de kommer til enighet.

Forbrukerne fremmer derfor sak for Boligtvistnemnda den 23. august 2018 med krav om at entreprenøren retter mangelen.

Entreprenøren inngir tilsvaret den 28. september 2018. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukerne inngir tilsvaret den 24. oktober 2018. Deres anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren inngir et siste tilsvaret den 12. november 2018. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukerne inngir et siste tilsvaret den 12. november 2018. Deres anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

2. Sakens rettslige sider

2.1 Innledning

Det forutsettes at Bustadoppføringslova gjelder når partene i 2015 inngår avtale om levering og oppføring av en enebolig hvor forbrukerne har egne avtaler med bla. rørlegger og elektriker og skal montere kjøkkeninnredningen selv. Boligen overtas den 2. mars 2016 og forbrukerne reklamerte muntlig på ujevnheter og topping i vinylskjøtene. Entreprenøren som har lagt vinylgulvet, kontakter derfor vinylleverandøren som foretar en befaring av vinylgulvet. I en befarringsrapport den 23. juni 2016, skriver han at gulvet som er av typen «Starfloor Click», ikke er lagt slik som angitt i leggeanvisningen. Bla. er gulvet lagt under kjøkkeninnredningen samt at vinylgulvet er lagt gjennomgående uten inndeling i de enkelte rom. Dette kan forårsake fastlåsing av vinylgulvet. Overflatetemperaturen er målt til + 30,5 °C som er 3,5 °C mer enn anbefalt. De nevnte avvikene kan ha ført til det forbrukerne opplever som ujevnheter i vinylgulvet og topping i vinylskjøtene. Det er ikke påvist feil på produktet.

Etter å ha lest rapporten påpeker forbrukerne at overflatetemperaturen på 30,5 °C bare ble målt i entreen på 20 m² og kan skyldes at termostaten her ikke var innregulert. Elektrikeren som er forlagt reklamasjonen, aksepterer at den for høye overflatetemperaturen er årsaken til problemene med vinylgulvet og påtar seg derfor å bekoste retting og å montere gulvfølere som ble utført i juni/juli 2016. Etter at varmekablene inkl. gulvfølere ble spenningssatt i september 2016 viste det seg at det ikke var noen bedring og forbrukerne reklamerte muntlig på nytt. Reklamasjonen gjentas ved ettårsbefaringen den 25. september 2017. Forbrukerne ble av elektrikeren gjort oppmerksom på at det bare er lagt ny vinyl på 4 m² av de totalt 105 m² som er utbedret og reklamerer da de mener at all vinylen burde vært byttet ut.

Deretter er det ingen kontakt mellom partene før vinylleverandøren foretar en ny befaring i boligen og i en rapport den 13. februar 2018 konkluderer med at overflatetemperaturen som nå er målt fra 26,5 °C til 29,5 °C, fortsatt er for høy. For øvrig er det nå romdeling mellom stue og gang og kjøkkeninnredningen er frigjort. Årsaken til at det fortsatt er noen små buler i vinylgulvet nær vegger i stue og gang kan være at gulvet ikke har gått tilbake til sin opprinnelige form etter oppvarming eller at det punktvist fortsatt er for høy temperatur. En annen årsak kan være at vinylgulvet ligger med for liten avstand til veggene. Det skjer tydeligvis ikke noe den vinteren og sommeren før forbrukeren den 21. august 2018 nok en gang reklamerer på vinylgulvet. Han gjentar sine tidligere fremsatte anførsler og krever retting. Dagen etter avviser entreprenøren reklamasjonen og det er i de to påfølgende dagene e-post korrespondanse mellom partene uten at de kommer til enighet. Forbrukerne fremmer derfor sak for Boligtvistnemnda den 23. august 2018 med krav om at entreprenøren retter mangelen.

2.2 Partenes anførsler

Forbrukeren reklamerer muntlig ved overtagelsen på ujevnheter og topping i vinylskjøtene. Entreprenøren kontakter derfor vinylleverandøren som etter en befaring av vinylgulvet skriver i en rapport at gulvet som er av typen «*Starfloor Click*» ikke er lagt i henhold til leggeanvisningen. Det er også målt overflatetemperaturer på + 30,5 °C som er 3,5 °C mer enn anbefalt. De nevnte avvikene kan ha ført til det forbrukerne opplever som ujevnheter i vinylgulvet og topping i vinylskjøtene. Det er ikke påvist feil på produktet. Elektrikeren blir forelagt rapporten og aksepterer at den for høye overflatetemperaturen er årsaken til problemene med vinylgulvet og påtar seg derfor å bekoste retting som utføres av entreprenøren, og å montere gulvfølere. Etter at varmekablene inkl. gulvfølere ble spenningssatt i september 2016 viste det seg at det ikke var noen bedring og forbrukerne reklamerte muntlig på nytt. Reklamasjonen gjentas ved ettårsbefaringen den 25. september 2017. Forbrukerne ble av elektrikeren gjort oppmerksom på at det bare er lagt ny vinyl på 4 m² av de totalt 105 m² som er utbedret og reklamerer da de mener at all vinylen burde vært byttet ut. Da det ikke skjer noen utbedring, reklamerer forbrukeren den 21. august 2018 nok en gang på vinylgulvet og krever retting.

I tilsvaret den 24. oktober 2018 gjentar forbrukeren sine tidligere fremsatte anførsler og fastholder at vinylgulvet må utbedres.

I et siste tilsvaret den 12. november 2018 vil ikke forbrukerne akseptere entreprenørens forslag om en minnelig løsning.

Entreprenøren anfører at hovedårsaken til ujevnheter i vinylgulvet og topping i vinylskjøtene er at varmekablene avgir for mye varme slik at overflatetemperaturen blir høyere enn de + 27 °C som er anbefalt av vinylleverandøren. Dette har elektrikeren som forbrukeren har

kontrahert, erkjent og betalt for den utbedringen som entreprenøren har utført. Elektrikeren har også montert gulvfølere uten at overflatetemperaturen har blitt lav nok.

Entreprenøren påpeker at vinylleverandøren foretar en ny befaring i boligen etter at utbedringsarbeidene er utført og skriver i en rapport den 13. februar 2018 at deler av gulvet er skiftet, men at overflatetemperaturen som nå er målt fra 26,5 °C til 29,5 °C, fortsatt er for høy. For øvrig er det nå romdeling mellom stue og gang og kjøkkeninnredningen er frigjort. Årsaken til at det fortsatt er noen små buler i vinylgulvet nær vegger i stue og gang kan være at gulvet ikke har gått tilbake til sin opprinnelige form etter oppvarming eller at det punktvis fortsatt er for høy temperatur. En annen årsak kan være at vinylgulvet ligger med for liten avstand til veggene. På bakgrunn av rapporten avviser entreprenøren reklamasjonen den 22. august 2018.

I tilsvaret den 28. september 2018 påpeker entreprenøren at forbrukernes anførsel om at de reklamerte ved overtagelsen den 2. mars 2016 ikke er riktig. Han kan dog bekrefte at den første henvendelsen fra forbrukerne vedr. vinylgulvet kom i en telefonsamtale rett i forkant av den første befaringen med vinylleverandøren den 23. juni 2016.

Når det gjelder avvikene fra monteringsanvisningen som vinylleverandøren påpeker i sine rapporter, skriver entreprenøren at dette skyldes forhold forbrukerne må svare for (vinyl under kjøkkeninnredningen og inndeling av rom) og dårlig varmestyring på grunn av elektrikerens manglende montering av gulvfølere. Vinylgulvet er etter utbedring lagt med spalte ved romdelingene og gulvlistene er tatt av for å sjekke avstanden til vegger. Evt. avvik er rettet før gulvlistene ble remontert.

Entreprenøren fastholder at reklamasjonen skal avvises og fremhever at han ut ifra en faglig vurdering fant de forsvarlig å montere store deler av vinylgulvet da det er deformasjon av den underliggende plastfolien som på grunn av for høy temperatur, er årsaken til ujevnheter i vinylgulvet og topping i vinylskjøtene.

I et siste tilsvaret den 12. november 2018 gjentar entreprenøren sine anførsler og fastholder at reklamasjonen skal avvises. Han tilbyr allikevel og som en minnelig løsning, vederlagsfritt å levere et nytt vinylgulv type «*Starfloor Click Ultimate*» dersom forbrukeren dekker arbeidskostnadene. Dette tilbudet har forbrukeren avslått.

2.3 Nemndas synspunkter

Forbrukeren har reklamert på ujevnheter i vinylgulvet og topping i vinylskjøtene etter at entreprenøren har lagt nytt vinylgulv på 4 m² og gjenbrukt 101 m² av totalt 105 m² i forbindelse med første gangs utbedring. Entreprenøren har avvist reklamasjonen fordi den etter hans oppfatning, fortsatt skyldes for høy overflatetemperatur på gulvet på grunn av mangler ved elektroleveransen som ikke er en del av hans kontraktsleveranse.

Leggeanvisningen og teknisk spesifikasjon for gulvet er ikke fremlagt men nemnda har selv innhentet disse og finner at de referanser som partene har oppgitt er riktige. Her fremkommer det også at «*Starfloor Click*» er et 100 % heterogent polyuretanforsterket vinylgulv og nemnda legger til grunn at vinylgulvet ikke opptar og avgir fuktighet i takt med omgivelsene rundt, og derfor heller ikke med årstidene. De ujevnheter i vinylgulvet og topping i vinylskjøtene som forbrukeren reklamerer på, må derfor skyldes andre forhold, f. eks. for høy overflatetemperatur eller monteringsfeil.

Etter at forbrukeren reklamerte første gang, erkjente elektrikeren ansvar som følge av den for høye overflatetemperaturen og betalte for utbedringsarbeidene som entreprenøren utførte ved å montere 101 m² og legge 4 m² nytt vinylgulv. Elektrikeren montert da gulvfølere på de

elektriske varmekablene slik at overflatetemperaturen ble noe lavere, men ikke tilstrekkelig lav. Hvorvidt den reklamasjonen som forbrukeren fremsetter etter at utbedringsarbeidene er utført første gang, fortsatt skyldes for høy overflatetemperatur (26,5 °C - 29,5 °C mot maks + 27 °C), eller om det skyldes at legganvisningen ikke er fulgt, er det vanskelig å ta stilling til. Basert på den dokumentasjon som er fremlagt finner nemnda at det like gjerne kan være leggefeil som for høy overflatetemperatur som er årsak til ujevnheter i vinylen og topping i vinylskjøtene. Nemnda har kontaktet leverandøren av vinylgulvet som bekrefter at det fullt mulig å remontere vinylgulvet en gang forutsatt at monteringsveiledningen følges og at vinylgulvet ikke er skadet. Det avgjørende i denne saken er allikevel at forbrukeren ikke har fremlagt målinger eller foto som dokumenterer avvik utover toleransekravene i NS 3420 tabell 1, toleranseklasse PC, som nemnda finner det riktig å legge til grunn. Videre gir kravene til planhetstoleranser i NS 3420 kun en viss veiledning, men heller ikke disse kravene er avgjørende da normale variasjoner må kunne godtas. Forbrukeren får derfor ikke medhold i at entreprenøren skal bytte ut vinylgulvet.

Konklusjon: Forbrukerne får ikke medhold i kravet om av vinylgulvet skal byttes.

3. Konklusjon

- Forbrukerne får ikke medhold i kravet om av vinylgulvet skal byttes.