

Protokoll i sak 1118/2019

for

Boligtvistnemnda

Dato: 12. desember 2019

Saken gjelder:

Reklamasjon på knirk i parkett og overflateavvik på gulv i kjøkken og deler av gangen samt loddavvik på en vegg i gangen.

1. Sakens faktiske sider

Partene har inngått «*Kontrakt om kjøp av bolig eller fritidsbolig som ikke er fullført*» - NS 3427, men avtalen er ikke fremlagt for nemnda. Forbrukeren kjøper en leilighet som er en eierseksjon over to etasjer i et rekkehusprosjekt som opplyses å være bygget av moduler som er produsert i Polen og montert på byggeplassen.

Leiligheten overleveres den 2. februar 2015 og i protokollen som er undertegnet av begge parter, er tvistepunktene ikke anmerket.

Heller ikke ved ettårsbefaringen den 21. januar 2016 reklamerer forbrukeren over tvistepunktene.

Forbrukeren reklamerte den 1. mai 2017 etter at hun hadde lagt merke til at gulvet i inngangspartiet fram til kjøkkenet hadde begynt å knirke. Entreprenøren har deretter ved tre anledninger, utført utbedringer av parkettgulvet og det var etter den siste utbedringen at forbrukeren også ble gjort oppmerksom på at en vegg i gangen hadde et loddavvik og at gulvet også var skjevt. Entreprenøren ber i en e-post til forbrukeren den 11. mai 2017 om at forbrukeren viser og forklarer de reklamerte forholdene til en representant fra den underentreprenøren som skal utføre reklamasjonsarbeidene.

Den 2. juni 2017 skriver entreprenøren i en e-post til forbrukeren at «*håper vi kan bli ferdige [med reklamasjonsarbeidene] snart*».

Den 26. juni 2017 kontakter entreprenørens underentreprenør som skal utføre reklamasjonsarbeidene, forbrukeren og ber ham ta kontakt med ham.

Den 6. juli 2017 spør entreprenøren om underentreprenøren som skal utføre reklamasjonsarbeidene har foretatt utbedringene.

Entreprenøren anfører at forbrukeren først den 5. september 2017 reklamerte på skjev vegg i gangen, men at han avviste reklamasjonen fordi den var for sent fremsatt.

Forbrukeren svarer samme dag at hun har hatt besøk av en representant fra underentreprenøren uten at det har skjedd noen utbedringsarbeider.

Etter at entreprenøren flere ganger har utbedret gulvet, reklamerer forbrukeren den 13. februar 2018 på at gulvet nå «bølger» og at det er overflateavvik. Reklamasjonen purres opp den 26. februar 2018.

Den 16. mars 2018 sender entreprenøren en e-post til forbrukeren hvor han bekrefter at han vil innrømme kr 25 000 som kompensasjon fordi «forbrukeren måtte ut av leiligheten for en periode». Han ber om en tilbakemelding om enighet og avslutning av saken.

Forbrukeren svarer samme dag at det etter hennes oppfatning ble avtalt en kompensasjon på kr 15 000 for fraflytting i 10 dager. Utbedringsarbeidene tok mer enn dobbel så lang tid og hun flytte først inn etter 24 dager. Kompensasjonen bør derfor være kr 36 000.

Den 23. mars 2018 tilbyr entreprenøren at kompensasjonen settes til kr 30 000 og påpeker at han da anser saken som avsluttet.

Den 11. april 2018 overføres beløpet til forbrukerens konto. Nemnda vil bemerke at beløpet ikke fremkommer av bilaget, men forutsetter at det er kr 30 000.

Den 28. mai 2018 skriver forbrukeren en e-post til entreprenøren og viser til den samtalen de hadde den 22. mars 2018 (dette er ikke dokumentert). Forbrukeren påpeker at det fortsatt er mangler ved gulvet som ikke er utbedret.

Entreprenøren svarer den 19. juni 2018 at han har kontrollmålt gulvet og funnet at det er i orden. Han vedlegger måleresultatene.

Forbrukeren slår seg ikke til ro med avvisningen. Hun har hatt besøk av en tømrmester som finner flere uheldige forhold knyttet til parkettgulvet og påpeker dette i en e-post til entreprenøren den 24. juni 2018.

Deretter utveksler partene flere e-poster uten å komme til enighet og den 11. september 2018 skriver forbrukeren i en e-post til entreprenøren at hun opprettholder reklamasjonen og fastholder kravet om utbedring. Hun aksepterer heller ikke entreprenørens anførsel om at hun har reklamert for sent.

Deretter engasjerer forbrukeren en egen takstmann som etter en befaring i boligen den 13. november 2018 skriver i en rapport den 18. november 2018:

«Ved helningsavvik etter NS 3420 tabell 1 i fellesbestemmelser, kan man generelt akseptere et avvik på 1,5 %. Ved målinger foretatt på befaringen ble det avdekket avvik fra 6,66 % til 8,33 %. Avvikene er generelt lokalisert lokalt i gangen. Da det ikke er avdekket avvik på planhetstoleranse vurderer vi ikke forholdet til å ha betydning utover estetikk. Dvs. at parketten tar ikke skade av avvikene, og det er ingen praktiske ulemper med avvikene. Likevel kommer det frem av salgsprospekt at overflater skal tilfredsstillende toleranseklasser i NS 3420. (Toleranseklassen det vises til eksisterer ikke lenger). Estetikk er en av årsakene til at toleranseklassene i NS 3420 er utarbeidet. Toleranseklassene er i hovedsak knyttet til tidspunkt for overtakelse og er ikke ment å ivareta forhold som oppstår på et senere tidspunkt pga. setninger, krymp og uforutsatt bruk etc. Vi vurderer det slik at avvikene ikke er forårsaket av slike forhold, og er samtidig av slik størrelse at de kan merkes visuelt og derfor et avvik som ikke kan aksepteres ved et nybygg.»

Takstmannen skriver følgende om de registrerte avvikene:

«Planhetsavvik:

Gulvet viste seg å være innenfor toleransekrav (NS 3420 fellesbestemmelser tabell 3. toleranseklasse PB) ved kontroll av planhetstoleranse. Det ble imidlertid registrert +/- 3 mm på 2 m målelengde i et område. Dette er maks avvik etter norsk standard, men enkelte parkettprodusenter setter krav til +/- 2 mm. Anvisningen til Opus ble kontrollert av undertegnede og viste seg å ha samme krav til overflateavvik som normalkrav i Norsk Standard. Øvrige deler av gulv viste seg å være generelt bra ved måling av planhet. Det ble registrert at parkett har noe større bevegelser ved tråkk enkelte steder. Selv om kravene til ujevnheter er innfridd, er ikke tregulvet nødvendigvis bestandig i kontakt med underlaget.

Svikten som oppstår er imidlertid ikke skadelig for bordene. Planhetstoleranse for gulv vurderes å være innenfor aksepterte avvik.

Ved kontroll av veggen i gang ble det avdekket avvik som ikke tilfredsstiller toleranseklasse PC. Det kan aksepteres avvik på +/- 5mm målt over 2 meter. Ved kontroll ble det avdekket avvik på +/- 7,5mm målt over 2 meter. Avviket bør lukkes.

Helningsavvik:

Ved måling av helningsavvik ble det avdekket større avvik, og da spesielt store lokale avvik i gangen. Det ble avdekket at gulvet i gangen har en helning i gangens breddemål fra ene side til motsatt side. Gangens horisontale bredde er 1,5 meter og det ble over denne målebredden (på det verste) avdekket en helning på 10-11 mm, samtidig ble det avdekket 5 mm på 0,6 meter horisontal målebredde. Dette utgjør et avvik på henholdsvis 6,66 - 8,33 ‰ som er vesentlig mer en maks helningsavvik på 1,5 ‰. Helningsavviket fortsetter noe ut mot kjøkken. Avvikene målt i gang tilfredsstiller heller ikke toleranseklasse RD som er gjeldende for utvendige overflater. Avviket bør lukkes.»

Takstmannen har kalkulert utbedringstiltakene til kr 74 513.

Entreprenøren avviser kravene om utbedring alternativt prisavslag i et brev til forbrukeren den 3. januar 2019 bla. fordi det er reklamert for sent og fordi utbetalt kompensasjon var ment som et fullt og endelig oppgjør.

Siden partene ikke kommer til enighet fremmer forbrukerne den 19. januar 2019 saken for Boligtvistnemnda og krever at entreprenøren utbedrer manglene slik takstmannen beskriver alternativt utbetaler kr 74 513 tillagt kr 8 000 for utlegg til takstmannen; totalt kr 82 513. Entreprenøren inngir tilsvaret den 12. mars 2019. Hans anførsler er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren inngir tilsvaret den 11. april 2019. Hennes anførsler er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

2. Sakens rettslige sider

2.1 Innledning

Bustadoppføringslova (buofl) forutsettes å gjelde for avtalen som partene har inngått selv om denne ikke er fremlagt for nemnda. Forbrukeren kjøper en leilighet som er en eierseksjon over to etasjer i et rekkehusprosjekt som opplyses å være bygget av moduler produsert i Polen og som er montert på byggeplassen. Leiligheten overleveres den 2. februar 2015 og i protokollen er tvistepunktene som gjelder knirk i parkett og overflateavvik på gulv i kjøkken og deler av gangen samt loddavvik på en vegg i gangen, ikke anmerket. Heller ikke ved ettårsbefaringen den 21. januar 2016 reklamerer forbrukeren over tvistepunktene. I mai 2017 la forbrukeren merke til at gulvet i inngangspartiet fram til kjøkkenet hadde begynt å knirke, sannsynligvis på grunn av at parketten var lagt med for stor avstand til vegg. Hun reklamerte da til entreprenøren som ved tre senere anledninger utførte utbedringer og utskifting av parkettgulvet uten at dette etter forbrukerens oppfatning, førte til et tilfredsstillende resultat. Den siste utskiftingen av parketten opplyses å være utført i oktober 2017. I forbindelse med utbedring av parkettgulvet ble forbrukeren også gjort oppmerksom på at en vegg i gangen har

et loddavvik og at gulvet som parketten er lagt på er skjevt. Forbrukeren reklamerte på veggen i gangen den 5. september 2017, men entreprenøren avviste reklamasjonen. Den 13. februar 2018 reklamerer forbrukeren første gang også på at gulvet nå «*bølger*» og at det har helningsavvik («*skjevheter*»).

I mars 2018 tilbyr entreprenøren forbrukeren en kompensasjon på kr 30 000 fordi hun «*...måtte ut av leiligheten for en periode*» mens utbedringsarbeidene har pågått (i 2017) og den 11. april 2018 overføres beløpet til forbrukerens konto. Entreprenøren framholder at han da anser saken som avsluttet. Forbrukeren anfører senere at beløpet kun var ment å være ulempeserstatning og skulle dekke hennes kostnader ved å måtte flytte fra leiligheten mens utbedringsarbeidene pågikk. Hun fastholder retten til senere å kunne reklamere på parkettgulvet.

Den 28. mai 2018 påpeker forbrukeren nok en gang at det er mangler ved parkettgulvet som ikke er utbedret, særlig nevner hun at gulvet i gang, stue og kjøkken er lavere enn i resten av etasjen etter at entreprenøren fjernet et lag parkettunderlag. Entreprenøren svarer at han i januar 2018 kontrollmålte gulvet og fant at det er i orden. Måleresultatene ble oversendt forbrukeren som ikke er enig i at gulvet er i orden og gjentar derfor reklamasjonen. Deretter utveksler partene flere e-poster uten å komme til enighet. I november 2018 engasjerer forbrukeren en takstmann som skriver i en rapport at det er avdekket flere planhetsavvik på veggen i gangen og helningsavvik på gulvet som alle er større enn kravene i NS3420. Takstmannen påpeker også at toleranseklassene er i hovedsak knyttet til tidspunkt for overtakelse og er ikke ment å ivareta forhold som oppstår på et senere tidspunkt pga. setninger, krymp og uforutsatt bruk etc. Han vurderer det slik at avvikene ikke er forårsaket av slike forhold, men er samtidig av slik størrelse at de kan merkes visuelt og derfor utgjør avvik som ikke kan aksepteres i et nybygg. Takstmannen har kalkulert utbedringstiltakene til kr 74 513. Forbrukeren anfører at avvikene utgjør mangler og krever utbedring. Kravet avvises av entreprenøren fordi det er reklamert for sent og det foreligger uansett ikke noen mangler. Entreprenøren påpeker samtidig at kompensasjonen som forbrukeren har akseptert var ment som et fullt og endelig oppgjør. Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren fremmer derfor saken for Boligtvistnemnda den 23. januar 2019.

2.2 Partenes anførsler

Forbrukeren reklamerte den 1. mai 2017 på at parkettgulvet fra gangen inn mot kjøkkenet knirker fælt og at entreprenøren har gjort tre mislykkede forsøk på å utbedre gulvet, senest i oktober 2017. Den 5. september 2017 reklamerte forbrukeren også på planhetsavvik på en vegg i gangen, men entreprenøren avviste reklamasjonen som for sent fremsatt. Forbrukeren reklamerer igjen på gulvet den 13. februar 2018 fordi gulvet nå «*bølger*» og fordi det har helningsavvik («*skjevheter*»). Reklamasjonen purres opp den 26. februar 2018.

Forbrukeren mottok i april 2018 en kompensasjon på kr 30 000 fra entreprenøren fordi hun «*måtte ut av leiligheten for en periode*». Hun påpeker at det ikke er riktig slik entreprenøren anfører, at saken dermed var avsluttet og at kompensasjonen skulle frata henne retten til senere å kunne reklamere.

Den 28. mai 2018 reklamerer forbrukeren på at det fortsatt er mangler ved gulvet som ikke er utbedret. Hun viser til den samtalen hun hadde med entreprenøren den 22. mars 2018 (dette er ikke dokumentert). Entreprenøren avviser reklamasjonen den 19. juni 2018. Forbrukeren får dagen etter besøk av en tømrmester som påpekte flere uheldige forhold knyttet til

parkettgulvet. Hun gjentar derfor reklamasjonen den 24. juni 2018 og den 11. september 2018. Forbrukeren aksepterer ikke entreprenørens anførsel om at hun har reklamert for sent.

For å dokumentere manglene bedre engasjerer forbrukeren en takstmann som etter en befaring i boligen den 13. november 2018 skriver følgende om de registrerte avvikene i sin rapport den 18. november 2018:

«Planhetsavvik:

Gulvet viste seg å være innenfor toleransekrav (NS 3420 fellesbestemmelser tabell 3. toleranseklasse PB) ved kontroll av planhetstoleranse. Det ble imidlertid registrert +/- 3 mm på 2 m målelengde i et område. Dette er maks avvik etter norsk standard, men enkelte parkettprodusenter setter krav til +/- 2 mm. Anvisningen til Opus ble kontrollert av undertegnede og viste seg å ha samme krav til overflateavvik som normalkrav i Norsk Standard. Øvrige deler av gulv viste seg å være generelt bra ved måling av planhet. Det ble registrert at parkett har noe større bevegelser ved tråkk enkelte steder. Selv om kravene til ujevnheter er innfridd, er ikke tregulvet nødvendigvis bestandig i kontakt med underlaget.

Svikten som oppstår er imidlertid ikke skadelig for bordene. Planhetstoleranse for gulv vurderes å være innenfor aksepterte avvik.

Ved kontroll av veggen i gang ble det avdekket avvik som ikke tilfredsstiller toleranseklasse PC. Det kan aksepteres avvik på +/- 5mm målt over 2 meter. Ved kontroll ble det avdekket avvik på +/- 7,5mm målt over 2 meter. Avviket bør lukkes.

Helningsavvik:

Ved måling av helningsavvik ble det avdekket større avvik, og da spesielt store lokale avvik i gangen. Det ble avdekket at gulvet i gangen har en helning i gangens breddemål fra ene side til motsatt side. Gangens horisontale bredde er 1,5 meter og det ble over denne målebredden (på det verste) avdekket en helning på 10-11 mm, samtidig ble det avdekket 5 mm på 0,6 meter horisontal målebredde. Dette utgjør et avvik på henholdsvis 6,66 - 8,33 ‰ som er vesentlig mer en maks helningsavvik på 1,5 ‰. Helningsavviket fortsetter noe ut mot kjøkken. Avvikene målt i gang tilfredsstiller heller ikke toleranseklasse RD som er gjeldende for utvendige overflater. Avviket bør lukkes.»

Han konkluderer med:

«Ved helningsavvik etter NS 3420 tabell 1 i fellesbestemmelser, kan man generelt akseptere et avvik på 1,5 ‰. Ved målinger foretatt på befaringen ble det avdekket avvik fra 6,66 ‰ til 8,33 ‰. Avvikene er generelt lokalisert lokalt i gangen. Da det ikke er avdekket avvik på planhetstoleranse vurderer vi ikke forholdet til å ha betydning utover estetikk. Dvs. at parketten tar ikke skade av avvikene, og det er ingen praktiske ulemper med avvikene. Likevel kommer det frem av salgsprospekt at overflater skal tilfredsstille toleranseklasser i NS 3420. (Toleranseklassen det vises til eksisterer ikke lenger). Estetikk er en av årsakene til at toleranseklassene i NS 3420 er utarbeidet. Toleranseklassene er i hovedsak knyttet til tidspunkt for overtakelse og er ikke ment å ivareta forhold som oppstår på et senere tidspunkt pga. setninger, krymp og uforutsatt bruk etc. Vi vurderer det slik at avvikene ikke er forårsaket av slike forhold, og er samtidig av slik størrelse at de kan merkes visuelt og derfor et avvik som ikke kan aksepteres ved et nybygg.»

Takstmannen har kalkulert utbedringstiltakene til kr 74 513. Forbrukeren krever i utgangspunktet at entreprenøren retter manglene alternativt at han utbetaler kr 74 513 med tillegg av kr 8 000 for utlegg til takstmann.

I tilsvaret den 11. april 2019 fastholder forbrukeren at han ikke er enig i entreprenørens anførsel om at reklamasjon som gjelder skjev vegg er fremsatt for sent. Da den ble fremsatt den 5. september 2017 er det innen rimelig tid etter at den ble oppdaget, og heller ikke mer enn fem år etter overtagelsen. Forbrukeren er heller ikke enig i entreprenørens anførsel om at det er reklamert for sent på mangler ved parketten. Hun viser til at helningsavvik ble reklamert i januar 2018, etter at parketten ble skiftet i juli/august 2017. For øvrig viser

forbrukeren til tidligere innsendt dokumentasjon, opplysninger og takstrapport vedr. mangler ved parketten.

Forbrukeren er ikke enig med entreprenøren i at utbedring ikke skal skje fordi det vil være uforholdsmessig kostbart å utføre. Det er ikke akseptabelt at gulvet i en ny leilighet skal ha en slik helning, noe som også rent estetisk sett ikke er akseptabelt. Generelt sett vil mange feil og mangler kunne være primært av estetisk art og således ikke innebære et verditap på bygningen. Dette betyr imidlertid ikke at kjøper skal akseptere en slik feil og bære utgiftene ved å rette opp feilene.

Forbrukeren er heller ikke enig i entreprenørens anførsel om at forholdet er foreldet. Denne anførselen finner hun det vanskelig å forholde seg til, da det verken sies noe konkret om hvilke frister eller krav det vises til. Forbrukeren anfører at forholdet ikke er omfattet av foreldelseslovens §10 nr. 1.

Kravet om retting evt. utbetaling av kr 82 513 opprettholdes.

Entreprenøren påpeker at forbrukeren hverken ved overtagelsen den 2. februar 2015 eller ved ettårsbefaringen den 21. januar 2016 reklamerte over tvistepunktene. Først i mai 2017 reklamerte forbrukeren på at gulvet i inngangspartiet fram til kjøkkenet hadde begynt å knirke. Entreprenøren erkjente at det var flere feil og mangler ved selve parkettgulvet og ved leggingen og at han derfor ved tre senere anledninger, utførte utbedringer og utskifting av parkettgulvet. Den siste utskiftingen av parketten opplyses ble utført i oktober 2017. Reklamasjonen som gjelder veggen i gangen avviste han fordi den var for sent reklamert.

Entreprenøren tilbyr i mars 2018 forbrukeren en kompensasjon på kr 30 000 fordi «forbrukeren måtte ut av leiligheten for en periode». Han ber om en tilbakemelding om enighet og anfører at dette var forutsatt som en avslutning av saken.

Etter at forbrukeren reklamerer på nytt den 19. juni 2018, avviser entreprenøren reklamasjonen fordi han i januar 2018 har kontrollmålt gulvet og funnet at det er i orden. Han vedlegger måleresultatene.

Etter å ha mottatt rapporten som forbrukerens takstmann har utarbeidet, avviser entreprenøren i et brev til forbrukeren den 3. januar 2019 reklamasjonene som gjelder veggen og parketten i gangen fordi begge er fremsatt for sent. Subsidiært er begge forhold kun av estetisk betydning og kostnadene ved en reparasjon vil ikke stå i forhold til det forbrukeren oppnår. For øvrig fastholder entreprenøren at utbetalt kompensasjon var ment som et fullt og endelig oppgjør hva gjelder de reklamerte forholdene.

I tilsvaret den 12. mars 2019 fremholder entreprenøren at han i juli 2017 skiftet parkett i kjøkkenet og deler av gang på grunnlag av forbrukerens reklamasjon over knirk og ujevnt parkettunderlag. I august samme år ble parkett i gang/stue skiftet, også her på grunn av knirk og ujevnt underlag. Parketten ble imidlertid ikke dekket til ved utføringen av andre arbeider, slik at den nylagte parketten ble skadet i form av riper/skrapermerker. Det ble gjennomført befaring i boligen den 5. september 2017 hvor forbrukeren overtok utbedringen av parketten uten merknader, ut over nevnte riper/skraper i parketten, samt endeskjøt som ikke var i lås. Under denne befaringen reklamerte klager for øvrig første gang over skjev vegg i gang. Skjev vegg er et synlig forhold, og skulle ha vært reklamert i forbindelse med overtakelse eller kort tid etter. En reklamasjon to år og syv måneder etter overtakelse er åpenbart for sent fremsatt

og kravet avvises av den grunn. Forholdet er videre foreldet iht. tilleggsfristen på ett år i foreldelsesloven § 10 nr. 1.

Med bakgrunn i ripene, ble parketten delvis skiftet på nytt i oktober 2017. Det var på det tidspunktet ikke tale om ujevnheter, knirk eller helningsavvik. Først i januar 2018 reklamerte forbrukeren over skjevheter i parketten (helningsavvik). En byggmester målte da gulvene og en tegning som viser resultatet av disse målingene, samt en skisse som sammenligner de helningsavvik som henholdsvis forbrukerens takstmann og byggmesteren har målt er også fremlagt. Byggmesteren konkluderte med at det er helningsavvik ut over det som følger av NS3420, men at avvikene var innenfor det som kan aksepteres, og at en utbedring vil bli uforholdsmessig kostbar. Han påpekte også at NS3420 gjelder ved overtakelsen, og ikke etter bruk (med tilhørende belastning, mindre setninger etc.). Entreprenøren avviste derfor reklamasjonen. Entreprenøren bemerker at det er feil fremstilt når det i klagen og takstrapporten fremgår at han har anført at det ikke er målt avvik ut over tabellene i NS3420. Entreprenøren har også målt helningsavvik ut over NS3420, men mener at disse ligger innenfor akseptable avvik 3-4 år etter overtakelse, og uansett kun har en (minimal) estetisk betydning. Etter entreprenørens syn er denne reklamasjonen for sent fremsatt, jf. buofl § 30, og skal derfor avvises.

Når forbrukeren den 26. februar 2018 reklamerer på at parketten «gynger», avviser entreprenøren reklamasjonen. Den 13. februar 2018 reklamerte forbrukeren på sprekker i parketten. Entreprenørens takstmann befarte gulvet den 13. mars 2018 og fant ikke sprekker av betydning. Byggmesteren befarte gulvet den 23. mars 2018. Han målte to sprekker av 0,25 mm åpning, henholdsvis 15 og 9 cm lange. Entreprenøren avviste reklamasjonen og bemerket at forbrukerens takstmann i november 2018 heller ikke hadde målt sprekker ut over det som må aksepteres. Samme dato (23. mars 2018) bekreftet forbrukeren at saken er avsluttet. Hun fikk da utbetalt en avtalt kompensasjon for at hun ikke kunne bo i boligen en periode sommeren 2017. Entreprenøren fremhever at det er åpenbart at partene har lagt noe ulikt innhold i dette, men entreprenørens oppfatning er at forbrukeren var fornøyd med utførte utbedringsarbeider og at reklamasjonssakene var lukket slik det fremkommer av e-postkorrespondanse mellom partene. Oppsummeringsvis er reklamasjonene for sent fremsatt, og det foreligger uansett ingen mangel.

Subsidiært, for det tilfelle at Boligtvistnemnda skulle komme til at det foreligger en mangel som er rettidig reklamert, anfører entreprenøren at et prisavslag må settes til kr 0,- ut fra at de forhold det reklameres over er av ren estetisk art og ikke medfører noen verdireduksjon eller har noen praktisk eller levetidsmessig betydning. Atter subsidiært anfører entreprenøren at det ikke er riktig å sette et prisavslag lik utbedringskostnader, i det disse langt overstiger det man eventuelt oppnår ved en utbedring. Et prisavslag må eventuelt utmåles lik verdireduksjonen, som er langt lavere og tilnærmet lik kr 0,-.

Når det gjelder kostnader til takstrapport, anfører entreprenøren at det gjennom denne ikke er avdekket mangel, og at han derfor ikke kan holdes ansvarlig for kostnadene. Kravet avvises, subsidiært anføres det at et eventuelt krav vil være langt lavere enn det som er fremsatt i klagen.

2.3 Nemndas synspunkter

2.3.1 Innledning

I tilsvaret den 11. april 2019 ber forbrukeren nemnda i tillegg til de to tvistepunktene, om å ta stilling til andre feil og mangler og mulige grunnlag for økonomisk kompensasjon som

nemnda eventuelt finner aktuelle. Nemnda har ikke grunnlag for å kunne vurdere dette og det er derfor bare tvistepunktene som gjelder parkettgulv og vegg i gangen som blir vurdert.

Forbrukerne krever at entreprenøren enten utbedrer parkettgulvet og veggen i gangen eller utbetaler kr 74 513 med tillegg av kr 8 000 for utlegg til takstmann. Entreprenøren har avvist kravet da det er for sent fremsatt, og det foreligger uansett ingen mangel.

2.3.2 Parkettgulvet

2.3.2.1 Knirk i parketten og ujevnt parkettunderlaget

Nemnda vil først se på entreprenørens anførsel om at forbrukerne har reklamert for sent og viser til buofl § 30 første ledd hvor det fremkommer at forbrukeren må reklamere på mangler *«innan rimeleg tid etter at forbrukaren oppdaga eller burde ha oppdaga mangelen»*. I Rt-2010-103 er innholdet av den tilsvarende bestemmelsen i lov om avhending av fast eiendom nærmere klarlagt. Her slås det fast, under henvisning til forbrukerkjøpsloven § 27, at en reklamasjonstid på tre måneder fra forbrukeren oppdager de faktiske forhold normalt må være tilstrekkelig tid for *«å gi den ukyndige kjøperen tid til å konsultere sakkyndige med videre for nærmere avklaring og verifisering av reklamasjonsgrunnlaget, samt gi vedkommende noe tid til å områ seg»*, se avsnitt 66. På den andre siden skal det foreligge sterke grunner for å forlenge fristen ut over tre måneder. Nemnda finner at buofl § 30 første ledd må forstås på samme måte som avhendingslovas reklamasjonsregler.

Nemnda legger til grunn at forbrukeren reklamerte på knirk i parketten og ujevnt parkettunderlaget første gang i mai 2017. Forholdet ble utbedret av entreprenøren og entreprenøren anfører at gulvet deretter ble overtatt av forbrukeren den 5. september 2017. Det er ikke fremlagt noen overtagelsesprotokoll. Det er heller ikke fremlagt noen dokumentasjon som viser når forbrukeren etter den 5. september 2017 på nytt oppdaget knirk i parketten og ujevnt parkettunderlag. Da dette forholdet også tidligere har vært reklamert over, er det etter nemndas syn mest sannsynlig at forbrukeren også nå reklamerte med en gang etter at hun oppdaget mangelen og derfor *«innen rimelig tid»* slik som beskrevet ovenfor.

Hvorvidt knirk i parketten og ujevnt parkettunderlaget utgjør en mangel, må avgjøres etter buofl § 25 første ledd som fastslår at *«Det ligg føre mangel dersom resultatet ikkje er i samsvar med dei krav som følgjer av avtalen eller av føresegnene i §§7, 9 og 13. [.....]»*.

Nemnda legger til grunn at parketten består av et *«levende»* hygroskopisk tremateriale som opptar og avgir fuktighet i takt med omgivelsene rundt, derfor også med årstidene. De viktigste forholdene er den relative luftfuktigheten i innelufta og romtemperaturen, men også overflatetemperaturen på gulvet har betydning når det benyttes gulvvarme. Dette er forhold som forbrukeren 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, mot vegger og i skjøter. I foreliggende tilfelle kommer nemnda til at det reklamerte forholdet er svært mangelfullt dokumentert og mest sannsynlig ikke overstiger avvik utover normal variasjon.

Konklusjon: Forbrukerne får ikke medhold.

2.3.2.2 Helningsavvik

Når det gjelder helningsavvik på gulvet ble dette første gang reklamert i januar 2018 ca. tre år etter at leiligheten ble overtatt den 2. februar 2015, og ca. et halvt år etter at entreprenøren hadde utført sin siste utbedring/utskifting av parketten sommeren 2017. Nemnda viser også

her til NS3420 hvor det fremkommer at *«toleranseklassene i hovedsak er knyttet til tidspunkt for overtakelse og er ikke ment å ivareta forhold som oppstår på et senere tidspunkt pga. setninger, krymp og uforutsatt bruk etc.»*

Videre viser nemnda til at takstmannen i sin rapport også refererer til at toleranseklassene i NS3420 i hovedsak er knytte til overtagelsestidspunktet. Takstmannen påpeker også at *«Parketten tar ikke skade av avvikene, og det er ingen praktiske ulemper med avvikene»*.

Avslutningsvis vil nemnda bemerke at den e-posten som forbrukeren sendte til entreprenøren den 23. mars 2018 med teksten *«Det er i orden»*, ikke er en entydig bekreftelse på at hun har akseptert kompensasjonen på kr 30 000 som et fullt og endelig oppgjør for denne reklamasjonen slik som entreprenøren anfører.

Konklusjon: Forbrukeren ikke får medhold.

2.3.3 Vegg i gangen

Nemnda vil først bemerke at det ikke kan forventes at en forbrukeren oppdager et planhetsavvik på 2,5 mm ved overtagelsen. Samtidig er avviket svært lite og forbrukeren har tross alt bodd i boligen i ca. tre år uten å registrere avviket. Nemnda viser også til NS3420 hvor det fremkommer at *«toleranseklassene i hovedsak er knyttet til tidspunkt for overtakelse og er ikke ment å ivareta forhold som oppstår på et senere tidspunkt pga. setninger, krymp og uforutsatt bruk etc.»* Nemnda vurderer det slik at avviket er forårsaket av de nevnte forhold fordi veggen er bygget at trestendere med gipsplatekledning. Forbrukeren får ikke medhold og nemnda tar derfor ikke stilling til om det er reklamert for sent.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold i at entreprenøren skal utbedre skjev vegg i gangen.

2.3.4 Utgifter til takstmann

Fakturaen fra takstmannen til forbrukeren er datert den 21. november 2018, og kravet mot entreprenøren er fremsatt i forbindelse med klagen for nemnda den 19. januar 2019. Det er derfor rettidig fremsatt, jf. bestemmelsene om *«rimelig tid»* referert ovenfor.

Det følger av buofl § 32 fjerde ledd andre setning at entreprenøren skal bære utgifter til *«konstatering av mangelen»*. Fordi forbrukeren ikke har fått medhold i sine krav, får han heller ikke medhold i kravet om dekning av utgifter til takstmann.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold og entreprenøren skal ikke betale utgifter til takstmann.

3. Konklusjon

- Forbrukerne får ikke medhold i kravet om at entreprenøren skal utbedre parketten.
- Forbrukeren får ikke medhold i kravet om at entreprenøren skal utbedre skjev vegg i gangen.
- Forbrukeren får ikke medhold og entreprenøren skal ikke betale utgifter til takstmann.