

Protokoll i sak 1139/2019

for

Boligtvistnemnda

Dato: 12. desember 2019

Saken gjelder: Reklamasjon på flisarbeider.

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår 7. august 2013 «*Kontrakt om planlegging og oppføring av bolig eller fritidshus på forbrukerens tomt*». Byggblankett 3425. Forbrukeren kjøper da en enebolig med underetasje, hovedetasje og loftsetasje.

Vederlaget avtales i pkt. 6.1 til kr 3 038 020.

Det fremkommer av avtalens pkt. 8.1 og pkt. 19 at forbrukeren skal utføre grave- og grunnarbeider som egeninnsats ved at han har inngått avtale med en sideentreprenør som skal utføre disse arbeidene.

Den 7. november 2013 starter byggearbeidene og partene avholder samme dag et oppstartsmøte hvor alle detaljer som vedrører prosjektet ble gjennomgått. Nemnda vil bemerke at det ikke er fremlagt noe referat fra dette møte.

Boligen overtas ved overtagelsesforretning den 26. juni 2014. Det er i overtagelsesprotokollen som er signert av begge parter, anført at «*Murer, div. justeringer fliser/polering*».

Ettårsbefaring gjennomføres den 3. juli 2015 og det er i protokollen reklamert på diverse punkter som gjelder fliser i gang og bad.

Forbrukeren har ved gjentatte anledninger gitt entreprenøren mulighet til å rette opp det mangelfulle arbeidet. Entreprenøren har bekreftet at forholdene vil bli utbedret, uten at noe har skjedd. Entreprenøren har også engasjert en takstmann som etter en befaring i boligen den 1. juni 2017, skriver i sin rapport at store deler av flisene som er lagt ved inngangsparti/hall, toalett 1. etasje og bad i 2. etasje har bomlyd på grunn av «*skinntørking*». Disse flisene kan på hvilket som helst tidspunkt sprekke eller løsne og takstmannen anbefaler utskifting av gulvfliser i hall, toalett og bad. Arbeidene er kostnadsberegnet til kr 54 890 eksklusive merverdiavgift.

Siste befaring ble gjennomført i mai 2018 hvor underentreprenøren som har lagt flisene deltok sammen med leverandøren av flisproduktene. Det ble da hevdet at flisleggingen ikke var årsak til problemet, men bærekonstruksjonen i gang og kjeller. Dette ble imidlertid avvist av entreprenøren som krevde at underentreprenøren utbedret flisarbeidet. Forbrukeren påpeker at det er entreprenøren som er hans kontraktspart og kravet om utbedring rettes derfor direkte til ham.

Flisarbeidene blir fortsatt ikke utbedret og forbrukeren innhenter i januar 2019 tilbud fra en tredjepart som kan utføre arbeidet for kr 206 500. Arbeidene inkluderer demontering av baderomsinnredning, vegg av glassbyggerstein, skyvedørsgarderobe og trappeinnsats.

Forbrukeren anfører at entreprenøren har misligholdt sin rett til utbedring og den 24. januar 2019 sender forbrukeren en e-post til ham med krav om prisavslag på kr 256 500 som inkluderer kr 50 000 i tilkomstutgifter.

Underentreprenøren har tydeligvis fått kjennskap til forbrukerens krav for i en e-post til forbrukeren den 31. januar 2019 bekrefter han at han vil utføre reklamasjonsarbeidene. Samme dag skriver forbrukeren til entreprenøren at «*det ikke lenger er rom for å la underentreprenøren løse saken*». Forbrukeren gjentar at han krever erstatning for å la en annen entreprenør løse problemet.

Den 1. februar 2019 bekrefter entreprenøren at han vil innfri forbrukerens krav om at en ny entreprenør skal utbedre flisarbeidene. Først må det gjennomføres en befaring med en tredjeparts kontrollør for å avdekke årsaken til reklamasjonen. Avslutningsvis bemerker entreprenøren at han vil betale normal dagsats for tilkomstutgifter som er kr 1 800 og ikke kr 10 000 slik forbrukeren krever.

Den 4. februar 2019 gjentar forbrukeren at han har ventet på utbedringsarbeidene i et og et halvt år. Entreprenøren har derfor misligholdt sin rett til utbedring og forbrukeren krever erstatning slik at han fritt kan velge hvem som skal utbedre flisene.

Den 6. februar 2019 bekrefter entreprenøren at han vil innfri forbrukerens krav om at en ny valgfri entreprenør skal utbedre flisarbeidene dersom han får se tilbudet først. Derimot motsetter entreprenøren seg å utbetale erstatningsbeløpet direkte til forbrukeren.

Den 25. januar 2019 sender entreprenøren forbrukerens krav til underentreprenøren som har lagt flisene. Fristen for utbedring er satt til den 28. februar 2019.

Den 20. februar 2019 gjentar forbrukeren i en e-post til entreprenøren sitt krav om å få utbetalte erstatning.

Den 13. mars 2019 svarer entreprenøren at han fastholder tilbudet om utbedring, og påpeker samtidig at retten til utbedring ikke har gått tapt. For å løse saken tilbyr entreprenøren forbrukeren et engangsbeløp på kr 100 000 som kan utbetales dersom saken lukkes. Nye krav som gjelder samme forhold vil i så fall ikke bli akseptert.

Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren fremmer saken for Boligtvistnemnda den 21. mars 2019. Kravet for å utføre reklamasjonsarbeidene inkludert tilkomstutgifter er nå kr 382.150 som inkluderer prisstigning i 2019 og kr 100 000 i erstatning på grunn av de belastninger som forbrukeren og hans familie har hatt i forbindelse med reklamasjonssaken.

Entreprenøren inngir tilsvaret den 24. juni 2019. Hoveddelen av innholdet i tilsvaret er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

2. Sakens rettslige sider

2.1 Innledning

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for NS3425-avtalen som partene inngår den 7. august 2013. Forbrukeren kjøper da en enebolig med underetasje, hovedetasje og loftsetasje. Boligen overtas ved overtagelsesforretning den 26. juni 2014. Det er i overtagelsesprotokollen som er signert av begge parter, anført at «*Murer, div. justeringer fliser/polering*». Ettårsbefaring gjennomføres den 3. juli 2015 og det er i protokollen reklamert på diverse punkter som gjelder fliser i gang og bad. Forbrukeren har ved gjentatte anledninger gitt entreprenøren mulighet til å rette opp det mangelfulle flisarbeidet og entreprenøren har bekreftet at forholdene vil bli utbedret. Entreprenøren har også engasjert en takstmann som skriver i sin rapport at store deler av flisene som er lagt ved inngangsparti/hall, toalett 1. etasje og bad i 2. etasje har bomlyd på grunn av «*skinntørking*». Disse flisene kan på hvilket som helst tidspunkt sprekke eller løsne og takstmannen anbefaler utskifting av gulvfliser i hall, toalett og bad. Arbeidene er kostnadsberegnet til kr 54 890 eksklusive merverdiavgift. Det har vært en diskusjon mellom partene om selve flisleggingen eller bærekonstruksjonen er årsak til mangelen, men forbrukeren påpeker at det er ham likegyldig. Da flisarbeidene fortsatt ikke blir utbedret, anfører forbrukeren at entreprenøren har misligholdt sin rett til utbedring og innhenter i januar 2019 tilbud fra en tredjepart som kan utføre arbeidet for kr 206 500. I tillegg kommer kr 50 000 i tilkomstutgifter. Til tross for entreprenørens lovnader har det ikke skjedd noen utbedring og forbrukeren gjentar ved flere anledninger at entreprenøren har misligholdt sin rett til utbedring og krever erstatning slik at han fritt kan velge hvem som skal utbedre flisene. Entreprenøren er ikke enig i at han har tapt retten til utbedring, men tilbyr forbrukeren et engangsbeløp på kr 100 000 som kan utbetales dersom saken lukkes. Nye krav som gjelder samme forhold vil i så fall ikke bli akseptert.

Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren fremmer saken for Boligtvistnemnda den 21. mars 2019. Kravet for å utføre reklamasjonsarbeidene inkludert tilkomstutgifter er nå kr 382.150 som inkluderer prisstigning i 2019 og kr 100 000 i erstatning på grunn av de belastninger som forbrukeren og hans familie har hatt i forbindelse med reklamasjonssaken

2.2 Partenes anførsler

Forbrukeren reklamerer første gang ved overtagelsen den 26. juni 2014 på «*Murer, div. justeringer fliser/polering*» og senere ved ettårsbefaring den 3. juli 2015 på «*diverse punkter som gjelder fliser i gang og bad*». Ved flere senere anledninger har entreprenøren blitt gitt mulighet til å rette opp det mangelfulle arbeidet uten at noe har skjedd. Forbrukeren påpeker også at entreprenøren har engasjert en takstmann som etter en befaring i boligen den 1. juni 2017, skriver i sin rapport at store deler av flisene som er lagt ved inngangsparti/hall, toalett 1. etasje og bad i 2. etasje har bomlyd på grunn av «*skinntørking*». Disse flisene kan på hvilket som helst tidspunkt sprekke eller løsne og takstmannen anbefaler utskifting av gulvfliser i hall, toalett og bad. Arbeidene er kostnadsberegnet til kr 54 890 eksklusive merverdiavgift (kr 68 613 inklusive merverdiavgift).

Da flisarbeidene fortsatt ikke er utbedret i januar 2019, anfører forbrukeren at entreprenøren har misligholdt sin rett til utbedring og innhenter tilbud fra en tredjepart som kan utføre arbeidet for kr 206 500. Arbeidene inkluderer demontering av baderomsinnredning, vegg av glassbyggerstein, skyvedørsgarderobe og trappeinnsats. Forbrukeren sender krav om et tilsvarende prisavslag tillagte kr 50 000 i tilkomstutgifter, til entreprenøren slik at han kan benytte den andre entreprenøren til å utbedre mangelen.

Selv om entreprenøren den 1. og den 6. februar 2019 bekrefter at han vil innfri forbrukerens krav om at en ny entreprenør skal utbedre flisarbeidene, skjer det ingen utbedring og den 4. februar 2019 gjentar forbrukeren at entreprenøren har misligholdt sin rett til utbedring. Han

krever derfor erstatning slik at han fritt kan velge hvem som skal utbedre flisene. Forbrukeren gjentar kravet den 20. februar 2019.

Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren fremmer saken for Boligtvistnemnda den 21. mars 2019. Kravet for å utføre reklamasjonsarbeidene inkludert tilkomstutgifter er nå kr 382 150 som inkluderer prisstigning i 2019 og kr 100 000 i erstatning på grunn av de belastninger som forbrukeren og hans familie har hatt i forbindelse med reklamasjonssaken

Entreprenøren erkjenner at det foreligger en mangel ved flisarbeidene som han har bekreftet at han vil utbedre. Han har også engasjert en takstmann som etter en befaring i boligen den 1. juni 2017, bekrefter i sin rapport at store deler av flisene som er lagt ved inngangsparti/hall, toalett 1. etasje og bad i 2. etasje har bomlyd på grunn av «*skinntørking*». Disse flisene kan på hvilket som helst tidspunkt sprekke eller løsne og takstmannen anbefaler utskifting av gulvfliser i hall, toalett og bad. Arbeidene er kostnadsberegnet til kr 54 890 eksklusive merverdiavgift.

På grunn av utbedringsarbeidene ikke blir påbegynt, bekrefter entreprenøren den 1. og den 6. februar 2019 at han vil innfri forbrukerens krav om at en ny entreprenør skal utbedre flisarbeidene. Først må det gjennomføres en befaring med en tredjeparts kontrollør for å avdekke årsaken til reklamasjonen. Avslutningsvis bemerker entreprenøren at han vil betale normal dagsats for tilkomstutgifter som er kr 1 800 og ikke kr 10 000 slik forbrukeren krever. Derimot motsetter entreprenøren seg å utbetale erstatningsbeløpet direkte til forbrukeren.

Den 13. mars 2019 fastholder entreprenøren tilbudet om utbedring, og påpeker at retten til utbedring ikke har gått tapt. For å løse saken tilbyr entreprenøren forbrukeren et engangsbeløp på kr 100 000 som kan utbetales dersom saken lukkes. Nye krav som gjelder samme forhold vil i så fall ikke bli akseptert.

I tilsvaret den 24. juni 2019 gjentar entreprenøren sine anførsler og fastholder at han ikke har misligholdt retten til utbedring. Han påpeker også at det er en alt for stor forskjell på i overkant av kr 130 000, på de to kostnadsoverslagene som er fremlagt. Det kan fremstå som det kostnadsoverslaget som forbrukeren har innhentet forutsetter en total renovering. Etter entreprenørens oppfatning er ikke nødvendig da takstrapporten peker på at det kun er ca. 70 løse fliser som må byttes ut. Entreprenøren bestrider også at det har vært en faktisk prisstigning slik forbrukeren anfører. Kravet om tilkomstutgifter er også for høyt da boligen har to bad som kan utbedres på forskjellige tidspunkter. I den forbindelse viser entreprenøren til forbrukerens tapsbegrensningsplikt. Avslutningsvis avviser entreprenøren forbrukerens krav om erstatning på grunn av den belastning saken har påført hans familie da det ikke er påvist noe økonomisk tap.

2.3 Nemndas synspunkter

2.3.1 Flisarbeidene

Entreprenøren har erkjent at det foreligger en mangel. Problemstillingen i dette tvistepunktet er knyttet til om entreprenøren har misligholdt sin utbedringsrett og om forbrukeren derfor har rett på erstatning.

Nemnda viser til buofl §32 annet som har følgende ordlyd:

«Vil forbrukaren gjere gjeldande ein mangel, har entreprenøren krav på å få rette mangelen dersom rettinga kan skje utan vesentleg ulempe for forbrukaren, og forbrukaren heller ikkje elles har særleg grunn til å setje seg imot retting».

Forbrukeren bemerket allerede ved overtagelsen den 26. juni 2016 at mureren må foreta diverse justering av fliser. Om dette blir utbedret er ikke dokumentert, men ved ettårsbefaringen den 3. juli 2015 reklamerer forbrukeren igjen på diverse punkter som gjelder fliser i gang og på bad. Entreprenøren erkjenner at det foreligger en mangel men foretar ingen utbedring. Først ca. to år senere i juni 2017, engasjerer han en takstmann som utreder skadeårsak og beskriver nødvendig skadeutbedring. Heller ikke etter dette foretar entreprenøren utbedring av flisarbeidene. Etter flere befaringer, senest i mai 2018, foretar heller ikke entreprenøren utbedring. Etter forbrukerens oppfatning har det gått alt for lang tid fra han reklamerte over forholdet første gang og han anfører i januar 2019 at entreprenøren har misligholdt sin rett til utbedring. Frem til klagen sendes til Boligtvistnemnda den 21. mars 2019 har det heller ikke skjedd noen utbedring. Dette er nesten fire år og ikke innen «*rimelig tid*», jf. buofl §32 tredje ledd som har følgende ordlyd:

«Retting skal skje innan rimeleg tid etter at forbrukaren har gjort mangelen gjeldande og har gjort det mogleg for entreprenøren å rette. Skal det vere synfaring etter § 16, kan retting utstå til etter synfaringa dersom det ikkje er til ulempe for forbrukaren».

Forbrukeren har i utgangspunktet ikke motsatt seg retting, men anfører at entreprenøren har misligholdt sin utbedningsrett og at han da har krav på erstatning etter bestemmelsen i buofl §33 som har følgende ordlyd:

«Dersom ein mangel ikkje blir retta i samsvar med § 32, kan forbrukaren krevje prisavslag. Dette gjeld likevel ikkje dersom forbrukaren avslår retting som entreprenøren har rett til å utføre etter § 32 andre ledd.

Prisavslaget skal vere lik kostnadene for forbrukaren med å få mangelen retta, bortsett frå slike kostnader som er nemnde i § 32 fjerde ledd tredje punktum. Blir kostnadene urimeleg høge i høve til det mangelen har å seie for forbrukaren, skal prisavslaget vere lik den verdireduksjonen som mangelen medfører. Prisavslaget skal likevel minst tilsvare det entreprenøren har spart ved ikkje å levere mangelfri ytting».

Nemnda viser til takstrapporten og pristilbudet fra «Hus & Hageservice» som er fremlagt. Etter nemndas syn beskriver pristilbudet arbeider som er langt mer omfattende enn det som takstmannen ser som nødvendig. Nemnda legger takstmannens kostnadsoverslag på kr 68 613 inkludert merverdiavgift til grunn, men vil bemerke at det ikke kan utelukkes at enkelte arbeidsoperasjoner er uteglemt slik at beløpet burde vært tillagt en sum for uforutsett. Entreprenøren har tilbuddt forbrukeren kr 100 000 og nemnda forutsetter at dette tilbuddet fortsatt gjelder. Etter dette kommer nemnda til at entreprenøren skal betale forbrukeren kr 100 000, dog uten det forbehold som han har tatt i sitt tilbud, om at saken dermed skal lukkes.

Konklusjon: Forbrukeren får delvis medhold og entreprenøren skal betale forbrukeren kr 100 000, dog uten forbehold om at saken dermed skal lukkes.

2.3.2 *Tilkomstutgifter*

Når det gjelder forbrukerens krav om å få dekket tilkomstutgifter er dette regulert i buofl §32 fjerde ledd hvor det står at «*Entreprenøren skal bere tilkomstutgifter, utgifter til konstatering av mangelen og andre utgifter som er ei direkte og nødvendig følge av rettinga*». Etter nemndas syn vil en utbedring av de to badene kunne foretas på forskjellige tidspunkter og ikke skape uforholdsmessige vanskeligheter for familien. Utskifting av 42 fliser i hallen vil dog føre til at dette rommet bare kan benyttes i svært begrenset grad. Etter en samlet vurdering kommer nemnda til at et passende beløp som skal dekke «*utgifter som er ei direkte og nødvendig følge av rettinga*» er kr 10 000.

Konklusjon: Forbrukeren får delvis medhold og entreprenøren skal betale kr 10 000 som skal dekke «utgifter som er ei direkte og nødvendig følge av rettinga»

2.3.3 Erstatning

Når det gjelder forbrukerens krav om erstatning for den belastning klagesaken har påført ham og hans familie kan ikke nemnda se at det er dokumentert noe økonomisk tap som følge av klagesaken. Nemnda viser her til buofl §35 «*Skadebot ved mangel*», hvor det fremkommer:

«Økonomisk tap som kjem av ein mangel, og som ikkje er dekt ved prisavslag etter § 33, kan forbrukaren krevje bøtt utan at det ligg føre skyld på entreprenørens side. Dette gjeld likevel ikkje så langt entreprenøren godtgjer at mangelen oppstod på grunn av ei hindring utanfor entreprenørens kontroll, og det ikkje er rimeleg å vente at entreprenøren kunne ha rekna med hindringa på avtaletida, eller at entreprenøren kunne ha overvunne eller unngått følgjene av hindringa. (...) Forbrukaren kan jamvel krevje skadebot for skade på ting som ikkje står i nokon nær og direkte samanheng med entreprenørens yting. Men dette skadebotansvaret fell bort dersom entreprenøren godtgjer at tapet ikkje kjem av feil eller forsøming på entreprenørens side».

Nemnda mener også at det har tatt alt for lang tid å få utført reklamasjonsarbeidene. Boligtvistnemnda er imidlertid ment å være en rimelig form for tvisteløsning utenom domstolene, og nemnda vil derfor ikke tilkjenne kompensasjon/erstatning for denne type belastning eller arbeid hos partene. Unntak kan likevel tenkes der arbeidet er svært omfattende og fører til svært stor belastningen eller entreprenøren er meget å bebreide. Slik nemnda bedømmer foreliggende sak er disse vilkårene ikke til stede her.

Konklusjon: Forbrukeren får ikke medhold i kravet om erstatning.

3. Konklusjoner

- Forbrukeren gis delvis medhold i at entreprenøren har misligholdt sin utbedringsplikt og skal derfor innrømmes et prisavslag på kr 100 000.
- Forbrukeren gis delvis medhold i kravet om tilkomstutgifter og entreprenøren skal betale kr 10 000.
- Forbrukeren får ikke medhold i kravet om erstatning.