

Protokoll i sak 1358/2022

for

Boligtvistnemnda

Dato: 29. august 2022

Saken gjelder: Reklamasjon over fliser på badgulv og ett skjevt innsatt vindu.

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår den 30. april 2019 to kontrakter - «Kontrakt for levering av hyttebyggesett» etter Forbrukerkjøpsloven og «Kontrakt vedr. oppføring av hytte» etter Budstadsoppføringslova. Kontraktene gjelder materialer (byggesett) i henhold til tegninger og spesifikasjoner samt tømmerarbeid og koordinering av byggeprosessen i forbindelse med oppføring av en hytte på et betongfundament som forbrukeren selv har satt opp. Hytta skal leveres «nøkkelferdig». Krav til utførelse, ferdig resultat og toleranser skal følge NS3420, toleranseklasse C.

Vederlaget for byggesettet er avtalt til kr 882 495 og for arbeidene med oppføring av hytta til kr 641 695. Beløpene inkluderer merverdiavgift.

Hytta overtas ved overtagelsesforretning den 21. februar 2020 uten at forbrukerne reklamerer over tvistepunktene.

Forbrukeren reklamerer dagen etter overtagelsen fordi ett vindu i stuen er skjevt montert⁷. Det ble først foreslått en kompensasjon på kr 2 000, men entreprenøren lovte etter en befaring i uke 45/2020 å rette vinduet. Dette er imidlertid ikke gjort.

Etter overtagelsen oppdager forbrukerne at fugemassen mellom flisene på badgulvet sprekker opp og har ujevn farge, særlig på venstre side av dusjsonen. De mistenker at dette kan skyldes fukt i gulvet og reklamerer over forholdet den 11. mai 2020. Forbrukerne krever at entreprenøren fjerne gulvflisene, kontrollerer membranen og deretter legger nye gulvfliser. Foto er vedlagt som dokumentasjon.

Entreprenøren erkjenner at forholdet utgjør en mangel og skriver i en e-post den 13. mai 2020 at han vil skrape ut fugemassen og deretter fuge gulvet på nytt. Fjerning av flisene for så å legge nye fliser enser han som unødvendig og avviser derfor dette kravet.

Forbrukeren har forhørt seg med en fagperson som bekrefter at utskifting av fugemassen slik som entreprenøren har foreslått, er en akseptabel utbedring. Forbrukerne slår seg imidlertid ikke til ro med at fugemassen i dusjsonen er mørkere enn på resten av badgulvet lang tid etter at dusjen har vært i bruk. De anfører at dette skyldes konstant fuktighet fra en lekkasje som de krever at entreprenøren finner ved å fjerne fliser og deretter legger nye gulvfliser.

I forbindelse med at entreprenøren i mars 2022 utbedrer forholdet ved å fjerne fugemassen mellom flisene på badgulvet og fuger gulvet på nytt, skader han kantene på ca. 40 gulvfliser. Utover dette er det også ujevn farge på fugemassen over hele badgulvet. Særlig med mørke felter rundt sluket i dusjsonen. Forbrukerne reklamerte derfor over mangelfull utbedring i en e-post den 19. mars 2021 og krever utbedring.

Etter en befaring på hytta den 16. august 2021 avslår entreprenøren forbrukernes krav om utbedring. Han viser til NS3402-T (maler- og beleggarbeider) hvor det står at «*Ved befaring skal flaten betraktes i stående betraktingsavstand uten slepelys. Små skjønnsfeil skal ved befaringen være direkte synlige når en står oppreist*».

Forbrukeren opprettholder kravet om utbedring og påpeker at entreprenøren har avvist kravet om utbedring på feil grunnlag ved å vise til feil del av NS3420. Riktig henvisning skal være NS3420-N (Mur- og flisarbeider) som ikke har noen krav om betraktingsavstand.

Partene utveksler flere e-poster uten komme til enighet. Forbrukeren kontakter derfor en takstmann som etter en befaring i hytta den 29. november 2021 skriver en rapport den 13. februar 2022 med foto som dokumentasjon. Han konkluderer med at «*Flisene på badgulvet må legges om på nytt i sin helhet. Vindu i stuen må settes inn på nytt slik at det flukter med de to øvrige vinduene*».

Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren fremmer derfor sak for Boligtvistnemnda den 16. februar 2022 med krav om nye fliser på badgulvet lagt i henhold til våtromsnormen og at det skjeve vinduet i stua rettes opp. I tillegg krever de dekket utgifter til takstmann med kr 4 000.

Entreprenøren inngir tilsvaret den 22. mars 2022. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukerne inngir tilsvaret den 13. april 2022. Deres anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

2. Sakens rettslige sider

2.1 Innledning

Partene inngår den 30. april 2019 to kontrakter - «*Kontrakt for levering av hyttebyggesett*» etter Forbrukerkjøpsloven og «*Kontrakt vedr. oppføring av hytte*». Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for sistnevnte avtale.

Hytta skal leveres «*nøkkelferdig*» inkludert rørlegger- og elektrikerarbeider for kr 1 872 190 og overtas ved overtagelsesforretning den 21. februar 2020.

Twisten gjelder forbrukernes krav om utbedring av skadede fliser etter entreprenørens mislykkede utbedringsforsøk og utskifting av fugemasse på grunn av ujevn farge som det anføres at skyldes mulig fukt i badgulvet. Forbrukeren krever også at entreprenøren retter opp ett skjevt innsatt vindu i stuen. I tillegg krever de dekket kostnader til takstmann med kr. 4 000 (**s. 5**). Reklamasjonene fremsettes etter overtagelsen og senest den 11. mai 2020.

Entreprenøren avviser kravet om dekning av utgifter til takstmann, utbedring av badgulvet og kravet om retting av det skjevt innsatte vinduet i stua. Senere bekrefter han imidlertid at det skjevt innsatte vinduet i stua vil bli rettet.

Da partene ikke kommer til enighet, fremmer forbrukeren sak for Boligtvistnemnda den 16. februar 2022 med krav om nye fliser på badgulvet lagt i henhold til våtromsnormen og at entreprenøren dekker utgifter til takstmann med kr 4 000.

2.2 Partenes anførsler

Forbrukerne oppdager etter overtagelsen at fugemassen mellom flisene på badgulvet sprekker opp og har ujevn farge, særlig på venstre side av dusjsonen. De mistenker at dette kan skyldes fukt i gulvet og reklamerer over forholdet den 11. mai 2020. Forbrukerne krever at entreprenøren fjerne gulvflisene, kontrollerer membranen og deretter legger nye gulvfliser. Foto er vedlagt som dokumentasjon.

Entreprenøren erkjenner at forholdet utgjør ene mangel og skrapet ut fugemassen. Deretter fuger han gulvet på nytt. Forbrukerens krav om fjerning av flisene for så å legge nye fliser avvises.

I forbindelse med at entreprenøren i mars 2022 utbedret flisfugene, skadet han kantene på ca. 40 gulvfliser. Den nye fugemassen har også ujevn farge over hele badgulvet. Særlig med mørke felter rundt sluket i dusjsonen. Forbrukerne reklamerte derfor over mangelfull utbedring den 19. mars 2021 og krever retting.

Entreprenøren avviser entreprenøren forbrukernes krav om utbedring, men forbrukerne fastholder kravet og påpeker at entreprenørens avvisning bygger på feil grunnlag ved å vise til feil del av NS3420.

Partene utveksler flere e-poster uten komme til enighet. Forbrukeren kontakter derfor en takstmann som konkluderer med at «*Flisene på badgulvet må legges om på nytt i sin helhet. Vindu i stuen må settes inn på nytt slik at det flukter med de to øvrige vinduene*».

Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren fremmer derfor sak for Boligtvistnemnda den 16. februar 2022 med krav om at de ødelagte flisene fjernes og at det legges nye fliser på badgulvet i henhold til våtromsnormen og at det skjeve vinduet i stua rettes opp. I tillegg krever de dekket utgifter til takstmann med kr 4 000.

I senere tilsvaer gjentar forbrukeren sine anførsler og krav.

Entreprenøren fjerner fugemassen mellom flisene på badgulvet og fuger gulvet på nytt og avviser forbrukernes krav om ytterligere utbedring.

I senere tilsvaer gjentar entreprenøren tidligere anførsler og fastholder avvisningen.

2.3 Nemndas synspunkter

a) Fargeforskjell på flisfuger og skader på gulvfliser i bad

Forbrukeren krever at de ødelagte flisene fjernes og at det legges nye fliser på badgulvet i henhold til våtromsnormen. Entreprenøren har avvist krav om ytterligere utbedring av badgulvet.

Nemnda vil først påpeke at forbrukerens anførsel om at fargeforskjellen på flisfugene skyldes fukt i betongplata på grunn av en lekkasje, ikke er dokumentert. Nemnda vil fremheve at det er forbrukerne som har ansvaret for å fremlegge bevis og å dokumentere sin påstand dersom de skal vinne frem med sitt krav (få medhold i at det er en årsakssammenheng).

Hvorvidt mangler ved badgulvet (ulik fugefarge og kantskader på fliser) utgjør en mangel ved badgulvet må avgjøres på bakgrunn av buofl § 25 som har ordlyden «*Det ligg føre mangel dersom resultatet ikkje er i samsvar med dei krav som følgjer av avtalen eller føresegnene i §§ 7, 9 og 13.....*».

Ifølge kontrakten med bilag skal krav til utførelse av ferdig resultat og toleranser følge NS3420, toleranseklasse C. Siden det her dreier seg om mangler ved flisarbeidene viser nemnda til NS3420-N «*Mur- og flisarbeider*». I dette kapitlet av standarden finnes det ingen entydige regler med hensyn til fugenes utseende. På side 119 er det dog en beskrivelsestekst som gjelder reparasjon av fliskonstruksjoner som bla. inkluderer utkrassing av fuger og refuging, men det oppgis ikke noe om hvordan dette skal utføres

Byggdetaljbladene har så langt nemnda kan se, heller ingen relevant informasjon om dette temaet.

Nemnda har derfor søkt informasjon i Faktablad nr. 1-2015 «*Flisfuger – krav til utseende*» fra Norsk Byggkeramikforening hvor det bla. står at «*Over tid så jevner gjerne [fuge] fargen seg grunnet nedsmussing ved bruk [... ..] Forskjeller på fugeoverflater vil forekomme f.eks. fargeforskjeller, fugefylling og struktur. Her må brukes skjønn for å avgjøre hva som er god håndverksmessig utførelse. I noen tilfeller kan fuger la seg utbedre. I andre tilfeller er det vanskelig å gjøre en fugeutbedring som ikke synes. I slike tilfeller kan prisreduksjon som kompensasjon være den mest praktiske løsningen.*».

Nemnda har vurdert det betydelige antall bilder som er fremlagt og som skal vise fargeforskjellen på flisfugene og skader på gulvflisene. Etter nemndas syn er det ikke er dokumentert hva fargeforskjellene på fugene skyldes. Dette fremstår som uklart og vanskelig å ta stilling til.

Det avgjørende er imidlertid at flisene har fått skader som følge av entreprenørens utbedring av flisfugene. Forholdet utgjør etter nemndas syn en mangel som entreprenøren skal utbedre ved å fjerne de gamle flisene og legge nye fliser slik forbrukeren krever.

Nemnda viser også til rapporten som forbrukernes takstmann har utarbeidet etter en befaring av badgulvet. Han konkluderer også med at «*Flisene på badgulvet må legges om på nytt i sin helhet.*».

Konklusjon: Forbrukerne får medhold og entreprenøren skal fjerne de gamle flisene og legge nye fliser på badgulvet slik forbrukeren krever.

b) utgifter til takstmann

Forbrukeren krever at entreprenøren dekker utgifter til takstmann med kr 4 000. Entreprenøren har avvist kravet.

Regelen om utgifter som forbruker har pådratt seg i forbindelse med påvisning av en mangel, er regulert i buofl § 32 fjerde ledd første punktum som har følgende ordlyd: «*Entreprenøren skal bere tilkomstutgifter, utgifter til konstatering av mangelen og andre utgifter som er ei direkte og nødvendig følge av rettinga*». Som det framgår av bestemmelsen, er entreprenøren forpliktet til å betale forbrukerne for utgifter til «*konstatering*» av mangelen. Det er naturlig å tolke regelen slik at det må framstå som naturlig eller rimelig (eventuelt «*nødvendig*») at

forbrukerne pådro seg de aktuelle omkostningene. I forliggende sak er det denne problemstillingen som skal drøftes.

Når det gjelder utgiftene til takstmann finner nemnda at vilkårene i buofl § 32 fjerde ledd første punktum er oppfylt. Entreprenøren skal derfor dekke fakturaen fra takstmannen på kr 4 000 inkludert merverdiavgift.

Konklusjon: Forbrukerne får medhold i at entreprenøren skal dekke fakturaen fra takstmannen på kr 4 000 inkludert merverdiavgift.

c) Retting av ett skjevt innsatt vindu i stuen

Dette kravet har entreprenøren akseptert, og nemnda forutsetter at utbedring vil bli utført innen 1. oktober 2022.

3. Nemnda har kommet frem til følgende enstemmige konklusjon:

- Forbrukerne får medhold og entreprenøren skal fjerne de gamle flisene på badgulvet og legge nye fliser.
- Forbrukerne får medhold i at entreprenøren skal dekke fakturaen fra takstmannen på kr 4 000 inkludert merverdiavgift.
- Entreprenøren skal justere ett skjevt innsatte vindu i stuen innen 1. oktober 2022.