

Protokoll i sak 1122/2019

for

Boligtvistnemnda

Dato: 12. mars 2020

Saken gjelder: Reklamasjon på diverse mangler og krav om prisavslag.

1. Sakens faktiske sider

Partene innleder forhandlinger om kjøp av en rekkehusleilighet etter at forbrukeren den 14. februar 2018 sender entreprenøren et «*Kjøpetilbud til fast pris*». Det fremkommer av tilbudsskjemaet at den bindende tilbudssummen er på kr 4 300 000 og forbrukerne da har forutsatt at «*Malte, sparklede gipsplater (vegger innvendig) er inkludert i prisen*».

I februar måned 2018 utveksler partene flere sms'er i forbindelse med forbrukernes forutsetning i kjøpetilbudet. Entreprenøren aksepterer ikke forbrukernes forbehold og har priset malerbehandling av innvendige vegger til kr 32 000 og himlinger til kr 23 800. Senere bekrefter forbrukerne at de står ved tilbudet på kr 4 300 000 men frafaller forbeholdet forutsatt at de senere kan velge innvendige malerarbeider til de prisene som entreprenøren har presentert.

Den 12. mars 2018 sender entreprenøren en e-post til forbrukerne hvor det står at «*Endringer bør være avtalt innen den 15. mai eller etter avtale med Navn*». Vedlagt er det en kontaktliste som viser de leverandørene som entreprenøren skal benytte i prosjektet.

Den 3. april 2018 inngår partene «*Kjøpekontrakt – eierseksjon (nr. 21) under oppføring*» i prosjektets byggetrinn 2. Kjøpesummen er i flg. kontraktens pkt. 1, kr. 4 300 000.

I leveransebeskrivelsen i salgsprospektet som er vedlegg til kontrakten, står det at innvendige vegger og tak (himling) leveres med malte trefiberplater.

I perioden mars 2018 til mai 2018 utveksler partene flere e-poster vedr. tilvalg og innredninger hvor forbrukerne bla. bestiller malerbehandling av innvendige vegger til kr 32 000 og himlinger til kr 23 800. Forbrukerne bestiller også trappetrinn i eik til kr 14 000. Entreprenøren beklager at han glemte å presisere at kr 14 000 er tilleggsprisen pr. trapp og ikke totalprisen for alle trappene.

I klagen oppgir forbrukerne at de ønsker at nemnda tar stilling til følgende fire reklamasjoner:

1. Vesentlig mindre kjøkken enn forespeilet
2. Tillegg for oppgradering til gipsplater
3. Tillegg for listefrie himlinger
4. Kvaliteter i trapperom
5. Feil ved monter pipeløp

har vært kjent for forbrukerne før de inngikk kjøpekontrakten som nettopp ble inngått med et forbehold om at prisene i tilbudet overholdes.

Når boligen overtas den 7. november 2018 er ikke dette forholdet inntatt i protokollen.

I tilsvaret den 9. mai 2019 påpeker entreprenørens advokat at det har formodningen mot seg at forbrukerne ikke var kjent med forutsetningene i malermesterens tilbud hvor det forutsettes at det skal være tak- og gulvlistene samt gerikter rundt dørene. Det fremkommer av en e-post fra forbrukerne den 22. mai 2018 at de viser til nettopp dette tilbudet. Prisene som forbrukerne viser til er de samme som fremkommer av tilbudet og det er således ingen tvil om at det her er snakk om det samme tilbudet.

2.4.2 Nemndas synspunkter

Forbrukerne krever at boligen leveres uten taklister. Entreprenøren har avvist kravet da boligen er levert med taklister som beskrevet i leveransebeskrivelsen. Forbrukerne har heller ikke bestilt listefrie himlinger.

Nemnda vil først påpeke at leveransebeskrivelsen gjelder foran prospektet og at detaljer slik som f. eks. listverk, ikke kan avgjøres på bakgrunn av bilder i prospektet som for øvrig er uklart. I følge kontrakten med bilag skal boligen leveres med taklister. Nemnda vil også fremheve at den e-posten som forbrukerne sendte til entreprenøren den 12. oktober 2018 og påpekte at «*vi synes vi burde ha blitt kontaktet før listing*», er sendt etter at taklistene var montert. Det kan i denne forbindelse reises spørsmål ved om entreprenøren ikke burde ha tatt opp listing av himlingene med forbrukeren før arbeidene startet, jf. «omsutbestemmelsen» i buofl §7, men nemnda finner under en viss tvil, at entreprenøren i denne saken ikke har forsømt seg.

For øvrig vil nemnda bemerke at reklamasjonen først ble fremsatt i forbindelse med at klage ble sendt til Boligtvistnemnda den 17. januar 2019. Det er ca. to og en halv måned etter overtagelsen da det burde vært oppdaget, og klart for sent reklamert.

Konklusjon: Forbrukerne får ikke medhold da det ikke foreligger en mangel. For øvrig er forholdet reklamert for sent.

2.5 Kvaliteten i trapperom 3. etg. og speilvendte trapper.

2.5.1 Partenes anførsler.

Forbrukerne påpeker i en e-post til entreprenøren den 8. mai 2018 at trappene i boligen er levert speilvendt i forhold til det som plantegningene viser. Entreprenøren har også erkjent forholdet. Dette har ifølge forbrukerne ført til at gulvplassen i 3. etasje ikke kan utnyttes som forutsatt. Illustrasjonen i prospektet viser også et større gulvareal i trapperommet i 3. etasje og andre kvaliteter (funksjoner) enn hva som er tilfelle. Trapperommet er her illustrert som et «*lekerom*» hvor trappen ikke er synlig, heller ikke de tre trappetrinnene opp til døren ut på terrassen. Forbrukerne festet lit til at trappen skulle være slik den er tegnet på plantegningen og de føler seg også her villedet i forhold til hvordan det er presentert i salgsoppgaven. De varsler derfor om at de vil kreve prisavslag.

I tilsvaret den 25. mars 2019 gjentar forbrukerne sine anførsler og fastholder kravet om prisavslag. Entreprenørens anførsel om at illustrasjonen i prospektet bare viser et speilbilde av miljøet ute på terrassen utenfor trapperommet, opplever forbrukerne som provoserende.

I tilsvaret den 5. juni 2019 gjentar forbrukerne nok en gang sine anførsler og fastholder kravet om prisavslag.

Entreprenøren erkjenner at trappene i boligen er tegnet feil på plantegningene og levert speilvendt i forhold til det som er vist her. Dette er ikke en bevisst handling for at boligen skal fremstå på en bedre måte. Entreprenøren viser igjen til prospektet hvor det er tatt forbehold om tekniske endringer og avvik som kan komme når prosjektering og utarbeidelse av arbeidstegninger pågår. Dette er en slik situasjon og illustrasjonen fra plan 3 viser ikke innvendig utnyttelse av trapperommet. Det er forsøkt vist et speilbilde av takterrassen på denne illustrasjonen. Det som vises her er terrasseplattingen og leker som er benyttet på takterrassen og en kontur av rekkverk. Utelykten speiles også. Entreprenøren er ikke enig i at markedsføringen av boligen har vært spekulativ og avviser forbrukernes krav om prisavslag.

Når boligen overtas den 7. november 2018 er ikke dette forholdet inntatt i protokollen.

I tilsvaret den 11. mars 2019 gjentas tidligere anførsler i tillegg til at entreprenørens advokat påpeker at forbrukerne har reklamert for sent på mangler ved trappen og trapperommet i 3. etg. Forholdet ble først reklamert over i forbindelse med at forbrukerne sendte klage til Boligtvistnemnda den 17. januar 2019 og uansett utgjør ikke forholdet en mangel som entreprenøren kan gjøres ansvarlig for. Etter at forbrukerne i mai 2018 påpekte at de ville ha trappen slik den var tegnet i prospektet, fikk de tilbakemelding fra entreprenøren om at trappen måtte snus og utføres slik det var gjort de i de øvrige rekkehusene for ikke å komme i konflikt med trappen ut til takterrassen i 3. etg. Plantegningene viser klart at arealet på toppen av trappen er meget begrenset og uansett lite egnet for utnyttelse i særlig grad, uavhengig av hvor trappen kommer opp. Entreprenøren har oppfattet at forbrukerne slo seg til ro med svaret de fikk i mai 2018 og trappa har etter dette ikke vært noe tema.

I tilsvaret den 9. mai 2019 gjentar entreprenørens advokat nok en gang tidligere anførsler og avviser kravet om prisavslag.

2.5.2 Nemndas synspunkter

Forbrukerne krever prisavslag fordi trappa er montert speilvendt i forhold til plantegningene og fordi trapperommet i 3. etg. er betydelig mindre og derfor ikke kan benyttes til lekerom slik som det er vist i prospektet. Forholdene ble først reklamert over i forbindelse med at forbrukerne sendte klage til Boligtvistnemnda den 17. januar 2019 og entreprenøren avviser kravene fordi det er reklamert for sent og uansett utgjør ikke dette mangler som entreprenøren kan gjøres ansvarlig for.

2.5.2.1 Speilvendt trapp

Hvorvidt det foreligger en mangel, må avgjøres etter buofl § 25 første ledd som fastslår at:

«Det ligg føre mangel dersom resultatet ikkje er i samsvar med dei krava som følgjer av avtalen eller av føresegnene i §§ 7, 9 og 13. Mangel ligg likevel ikkje føre dersom avviket kjem av forhold på forbrukarens side».

Når man skal avgjøre om forbrukeren har fått en ytelse som avviker fra avtalen, må det først og fremst foretas en tolkning av avtalen med bilag. Andre forhold kan også komme inn, så som utsagn fra entreprenøren i forbindelse med avtaleinngåelsen. Det overordnede skjønnsstemaet er hva forbrukeren hadde en berettiget forventning om å få på bakgrunn av de nevnte momentene.

Nemnda viser til at entreprenøren har erkjent at trappa er levert speilvendt i forhold til det som er vist på plantegningene. Dette var den eneste løsningen som muliggjorde adkomst til takterrassen i 3. etg. via tre trappetrinn. Etter nemndas syn burde entreprenøren som den profesjonelle part, ha sett dette på et langt tidligere tidspunkt og sørget for at plantegningene og prospektet ble rettet. Nemnda har nøye vurdert løsningen med den trappa som er levert opp imot en speilvendt trapp og kommer til at speilvingningen i seg selv ikke utgjør en mangel. Dette må sies å være innenfor de forbehold som entreprenøren har inntatt på side 25 i prospektet og i kontraktens pkt. 14 hvor det bla. fremkommer at «*Selger forbeholder seg retten til å foreta nødvendige endringer som følge av [.....] tilpasning i forhold til tekniske løsninger [.....] som ikke reduserer boligens kvalitet*».

Avslutningsvis vil nemnda bemerke at det går et halvt år fra forbrukerne overtar boligen den 7. november 2018 til de reklamerer den 8. mai 2018. Dette er ikke «*innen rimelig tid*» som referert ovenfor og forbrukerne har uansett reklamert for sent.

Konklusjon: Forbrukerne får ikke medhold da speilvendt trapp ikke er en mangel og de har uansett reklamert for sent.

2.5.2.2 Trapperom i 3. etg.

Det er også i dette tvistepunktet på det rene at forbrukerne reklamerte den 8. mai 2018 og krevde prisavslag. Boligen ble overtatt den 7. november samme år uten at forholdet er inntatt i protokollen. Selv om forholdet ikke er inntatt i overtagelsesprotokollen, kommer nemnda til at forbrukeren har reklamert «*innen rimelig tid*» da han reklamerte før overtagelsen.

Hvorvidt det foreligger en mangel, må også her avgjøres etter buofl § 25 første ledd som nevnt ovenfor. Selv om entreprenøren har inntatt forbehold i kjøpekontrakten med bilag velger han å fremstille trapperommet i 3. etg. i prospektet slik at det kan se ut som et lekerom med gulv på samme nivå som takterrassen. Senere forklarer han dette med at illustrasjonen er ment å vise et «*speilbilde av miljøet ute på terrassen utenfor trapperommet*». Nemnda finner dette uheldig («*spekulativ markedsføring*») og kommer til at forholdet utgjør en mangel.

Mangelen kan ikke rettes uten urimelige kostnader, og forbrukeren har da krav på et prisavslag «*lik den verdireduksjonen som mangelen medfører*», jf. buofl § 33 andre ledd andre punktum. Nemnda finner at mangelen har en begrenset betydning og setter prisavslaget skjønnsmessig til kr 10 000.

Konklusjon: Forbrukerne får delvis medhold og entreprenøren skal betale et prisavslaget som skjønnsmessig settes til kr 10 000.

2.6 Feil monter pipeløp

2.6.1 Partenes anførsler

Den 9. november 2018 reklamerer forbrukerne på at foringen til piperøret som går ned i stuen i 1. etg. må endres slik at den ikke går innunder taklista.

Entreprenøren har bekreftet at han vil utbedre forholdet og forbrukerne bekrefter i sitt tilsvaret den 22. august 2019 at piperøret nå er ordnet. Forbrukerne vil allikevel ta inn et forbehold siden arbeidere de har snakket med, uttaler at det beror på en feilkonstruksjon at piperøret ble som det ble. Det er ikke noe som tyder på at feilkonstruksjonen har hatt noe å si for bygget ellers, men det kan jo godt være. I så fall fremstår utbedringen kun som kosmetisk akseptabel. Forbrukerne er ikke fagkyndige og kan i liten grad uttale seg om dette. Forbrukerne påpeker at de selvsagt ikke er fornøyd med at peisen ikke kunne benyttes fra desember og frem til mai

2009. De har følt seg ganske nedprioritert ved å måtte tilbringe første vinter i boligen uten funksjonelt ildsted.

2.6.2 Nemndas synspunkter

Nemnda legger til grunn at forbrukerne har bekreftet at piperøret er utbedret av entreprenøren. Det foreligger derfor ikke lenger noen mangel. Når det gjelder forbrukernes forbehold om at utbedringen kun er «kosmetisk» og at den egentlige mangelen skyldes en «feilkonstruksjon», tar ikke nemnda stilling til dette da det ikke er fremlagt dokumentasjon som underbygger anførselen. Forbrukeren har fem års reklamasjonsrett og kan senere påberope skjulte feil og mangler ved piperøret.

Konklusjon: Forholdet ansees å være løst da forbrukerne har bekreftet at piperøret er utbedret av entreprenøren.

3. Konklusjon

- Forbrukerne får ikke medhold i kravet om prisavslag fordi kjøkkeninnredningen er mindre enn forespeilet.
- Forbrukerne får ikke medhold da de har akseptert tilleggskravet som gjelder gipsplater og malerbehandling av disse.
- Forbrukerne får ikke medhold i kravet om at boligen skal leveres uten taklister. Forholdet er også reklamert for sent.
- Forbrukerne får ikke medhold i at speilvendt trapp er en mangel.
- Forbrukerne får delvis medhold i at trapperommet ikke kan benyttes som forespeilet og entreprenøren skal betale et prisavslaget som skjønnsmessig settes til kr 10 000
- Forholdet ansees å være løst da forbrukerne har bekreftet at piperøret er utbedret av entreprenøren.

Den 8. mai 2018 sender forbrukerne en notat til entreprenøren hvor de redegjør for sitt syn på salgsprosessen samt deres valg/tilvalg og forslag til endringer. Av de fem tvistepunktene som nemnda skal ta stilling til, skriver forbrukerne når det gjelder plate overflater (tvistepunkt nr. 2) at illustrasjonene i salgsoppgaven ikke stemmer med de faktiske forhold. I salgsoppgaven er rekkehuset presentert med slette vegger og himlinger på flere illustrasjoner. Det som derimot følger med er ferdigmalte trefiberplater på vegger og i himlinger. At dette ikke fremgår av illustrasjonene mener forbrukerne er spekulativ markedsføring. På en visning i en tilsvarende bolig opplyste entreprenøren riktignok at det er «*panelvegger*» som er inkludert i forbrukernes rekkehus og ikke glatte overflater. Dette kunne forbrukerne bestille mot tillegg i prisen. Da forbrukerne følte at de hadde dårlig tid og måtte bestemme seg dersom ikke rekkehuset skal gå til andre kjøpere, inngikk de kjøpekontrakten med vilkår om at de skulle betale den tilleggsprisen for malte gipsplater på vegger og himlinger som entreprenøren tidligere hadde gitt dem. I etterkant blir forbrukerne gjort kjent med at slette vegger og himling også kan leveres i «*malte trefiberplater i hvit*», slik det står beskrevet i salgsoppgaven. Derfor behøvde de ikke å velge gips for å få slette overflater. Forbrukerne føler seg forledet når det for dem virket som om gips var det eneste alternativet om man ønsker glatte vegger og himlinger.

Videre fremstår kjøkkenet (tvistepunkt nr. 1) større i illustrasjonene på side 16 i salgsprospektet enn hva som er virkeligheten. Forbrukernes leilighet (E103) har et vesentlig mindre kjøkken med mindre benk-, hylle- og skaplass, og innehar følgelig helt andre kvaliteter enn forbrukerne så for seg da de kjøpte rekkehuset. Forbrukerne opplever å ha blitt forledet til å kjøpe et hus med mindre kjøkken enn det de ble forespeilet.

Når det gjelder trappene (tvistepunkt nr. 4), er disse tegnet ulike veier i plantegningen, og trappen i forbrukernes bolig var slik de ønsket den da de så plantegningen. Den startet nærmest stuen i 1. etasje, og avsluttes nærmest utgangsdøren til terrasse i 3. etasje slik at den gjenværende gulvplassen i 3. etasje kunne utnyttes. Etter samtale med byggeleder underveis i prosessen får forbrukerne beskjed at det er feil i plantegningen på deres rekkehus. I 3. etasje skal det være tre trappetrinn opp til terrassedør og det er ikke mulig å ha trappen slik den er tegnet inn hos oss. I illustrasjonen i prospektet er også trapperommet i 3. etasje illustrert med større trappehus og med andre kvaliteter (funksjon) enn hva som er tilfelle. Trapperommet i 3. etg. er illustrert som et «lekerom» i salgsprospektet hvor trappen ikke er synlig, heller ikke de tre trappetrinnene opp til døren ut på terrassen. Forbrukerne festet lit til at trappen skulle være slik den er tegnet på plantegningen og de føler seg også her villedet i forhold til hvordan det er presentert i salgsoppgaven. Avslutningsvis skriver forbrukerne at de synes entreprenøren har gitt mangelfull informasjon om tilvalg slik at de kunne gjøre de valgene vi ønsket til riktig tid.

Den 15. mai 2018 fastholder entreprenøren at tilleggsprisene for ferdigbehandlede gipsplater på vegger og i himlinger vil være slik som tidligere presentert. Tilleggsprisen for eiketrinn i alle trapper er kr 32 500 og ikke kr 14 000 som feilaktig ble opplyst. Kr 14 000 gjaldt for eiketrinn i en trapp.

Når det gjelder forbrukerne anførsel om at trappene er levert feil (speilvendt), påpeker entreprenøren at trappene i forbrukernes bolig måtte bygges slik som i nabohuset for ikke å komme i konflikt med en trapp i 3. etg. Det som er vist på plantegningene er beklageligvis feil, men ingen bevisst handling for at leiligheten skal fremstå som mer attraktiv. Entreprenøren viser til at forbeholdt han har inntatt i salgsprospektet dekker dette avviket.

Entreprenøren beklager at illustrasjonen av kjøkkenet i salgsprospektet dessverre er feil. Dette er imidlertid ikke en bevisst handling og på ingen måte noe han har gjort for å fremstille forbrukerens leilighet på en bedre måte enn det som leveres. Plantegningen viser imidlertid riktig størrelse på kjøkkenet og på innredningen.

Entreprenøren er ikke enig i at markedsføringen av boligen har vært spekulativ. Han påpeker at salgsprospektet utarbeides på et tidspunkt da prosjektet ikke er påbegynt og det benyttes derfor illustrasjoner for å få frem et bilde av hvordan boligen kan bli. Entreprenøren er meget vel klar over at slike illustrasjoner kan avvike noe fra det ferdige produktet og har derfor påpekt dette i prospektet. Salgsprospektet er sammensatt og det er viktig å lese seg opp på alle opplysninger i prospektet før kontrakten undertegnes. Entreprenøren anfører at forbrukerne har hatt en lang samtale med hans prosjektleder før kontrakten ble underskrevet hvor leveranser og løsninger ble gjennomgått. Et familiemedlem var også på visning før kontrakten ble skrevet under.

Entreprenøren avviser alle forbrukernes krav om prisavslag.

Den 11. oktober 2018 inngår partene en tilleggsavtale hvor det bla. fremkommer at forbrukerne skal betale kr 15 500 for eiketrinn i trapper, kr 32 000 for gipsplater og malerbehandling av innvendige vegger og kr 23 800 for malerbehandling av himlinger.

Den 12. oktober 2018 skriver forbrukerne i en e-post til entreprenøren at de hadde forventet at det ikke ble levert taklister i boligen siden de har bestilt malte gipsplater på vegger og i himlinger. Entreprenøren svarer at siden dette ønsket ikke har fremkommet tydelig, har han levert taklister som beskrevet.

Boligen overtas ved overtagelsesforretning den 7. november 2018 uten at noen av de fem tvistepunktene som nemnda skal ta stilling til er inntatt i protokollen.

Den 9. november 2018 presiserer forbrukerne at deres tidligere reklamasjon fra 8. mai 2018 som gjelder størrelsen på kjøkkenet, fortsatt står ved lag. Kjøkkenet mangler 2x60 cm innredning. Som et nytt punkt reklamerer forbrukerne på at foringen til piperøret som går ned i stuen i 1. etg. ikke går innunder list.

Entreprenøren avviser at det er mangler ved kjøkkenet den 30. november 2018 og derfor ikke grunnlag for å innrømme prisavslag. Forbrukerne aksepterer ikke avslaget og fastholder kravet om prisavslag samme dag. Foto er vedlagt som dokumentasjon.

Partene kommer ikke til enighet og forbrukerne sender derfor klage til Boligtvistnemnda den 17. januar 2019 med krav om at boligen leveres uten taklister og erstatning på kr 300 000.

Entreprenøren inngir tilsvare den 11. mars 2019. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukerne inngir tilsvare den 25. mars 2019. Deres anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren inngir tilsvare den 9. mai 2019. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukerne inngir tilsvar den 5. juni 2019). Deres anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren inngir tilsvar den 3. juli 2019. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukerne inngir et siste tilsvar den 22. august 2019. Deres anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

2. Sakens rettslige sider

2.1 Innledning

Det forutsettes at Bustadoppføringslova (buofl) gjelder når partene den 3. april 2018 inngår «Kjøpekontrakt – eierseksjon [nr. 21/E103] under oppføring». I leveransebeskrivelsen i salgsprospektet som er vedlegg til kontrakten, står det bla. at innvendige vegger og tak (himling) leveres med malte trefiberplater. Forbrukerne oppfatter ikke dette som glatte overflater og ønsker malte gipsplater på innvendige overflater og har forutsatt at de senere kan bestille dette i henhold til entreprenørens tilbud på kr 32 000 for vegger og kr 23 800 for himlinger. I perioden mars 2018 til mai 2018 utveksler partene flere e-poster vedr. forskjellige tilvalg og innredninger hvoretter forbrukerne bestiller malerbehandling av innvendige vegger og himlinger og trappetrinn i eik. Senere oppstår det uenighet om boligen faktisk skulle vært levert med glatte malte innvendige overflater og at overgangen himling – vegg skulle være uten taklister slik som forbrukerne anføre at kan sees i prospektet. Forbrukerne påpeker at de i etterkant er gjort kjent med at slette vegger og himling også kan leveres i «malte trefiberplater i hvit», slik det står beskrevet i salgsoppgaven. Derfor behøvde de ikke å velge gips for å få slette overflater. I tillegg oppstår det en tvist om utformingen av trapperommet i 3. etg. som ikke fremstår slik som det er vist i prospektet. Trappene er også levert speilvendt og fører til en dårligere plassutnyttelse. Videre fremstår kjøkkenet større i illustrasjonene på side 16 i salgsprospektet enn hva som er virkeligheten. Forbrukerne opplever derfor å ha blitt forledet til å kjøpe et hus med mindre kjøkken enn det de ble forespeilet. Den 8. mai 2018 sender forbrukerne en notat til entreprenøren hvor de redegjør nærmere for sitt syn på salgsprosessen samt deres valg/tilvalg og forslag til endringer. Avslutningsvis skriver forbrukerne at de synes entreprenøren har gitt mangelfull informasjon om tilvalg for at de kunne gjøre de valgene de ønsket til riktig tid. Entreprenøren fastholder tilleggsprisene for ferdigbehandlede gipsplater på vegger og i himlinger og for eiketrinn i alle trapper. Når det gjelder forbrukernes anførsel om at trappene ikke er levert slik som vist på plantegningene (speilvendt) og at illustrasjonen av kjøkkenet i salgsprospektet dessverre er feil, beklager entreprenøren dette. Entreprenøren avviser allikevel alle forbrukernes krav om prisavslag og viser til forbehold i salgsprospektet. Forbrukerne har også hatt en lang samtale med entreprenørens prosjektleder før kontrakten ble underskrevet hvor leveranser og løsninger ble gjennomgått. Et familiemedlem var også på visning før kontrakten ble skrevet under. Til tross for denne uenigheten inngår partene den 11. oktober 2018 en tilleggsavtale hvor det bla. fremkommer at forbrukerne skal betale kr 15 500 for eiketrinn i trapper, kr (32 000 + 23 800) for malerbehandling av gipsplater på innvendige vegger og i himlinger. Boligen overtas ved overtagelsesforretning den 7. november 2018 uten at noen av de tvistepunktene som nemnda skal ta stilling til er inntatt i protokollen.

Den 9. november 2018 reklamerer forbrukerne som et nytt punkt, på at foringen til piperøret som går ned i stua i 1. etg. må endres slik at foringen ikke går innunder taklista.

Partene kommer ikke til enighet og forbrukerne sender derfor klage til Boligtvistnemnda den 17. januar 2019 med krav om at boligen leveres uten taklister samt at de krever erstatning på

kr 300 000 for øvrige reklamerte forhold. I klagen oppgir forbrukerne at de ønsker at nemnda tar stilling til følgende fem tvistepunkter:

1. Mindre kjøkkeninnredning enn forespeilet – erstatning.
2. Oppgradering til malte gipsplater på vegger og i himlinger – erstatning.
3. Overgang vegger – himlinger uten taklist – utbedring.
4. Kvaliteten i trapperom 3. etg. og speilvendte trapper – erstatning.
5. Feil ved monter pipeløp - erstatning

2.2 Vesentlig mindre kjøkken enn forespeilet

2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukerne påpeker i et notat den 8. mai 2018 under overskriften «*Spekulativ markedsføring og mangelfull prosess*» bla. at kjøkkenet fremstår større i illustrasjonene på side 16 i salgsprospektet enn hva som er virkeligheten. Forbrukerne opplever derfor å ha blitt forledet til å kjøpe et hus med mindre kjøkken enn det de ble forespeilet og varsler at de vil kreve prisavslag.

Den 9. november 2018, to dager etter overtagelsen, presiserer forbrukerne i en e-post til entreprenøren at deres tidligere reklamasjon fra 8. mai 2018 som gjelder størrelsen på kjøkkenet, fortsatt står ved lag. Kjøkkenet mangler 2x60 cm innredning. En 60 cm. gulv- og veggskapseksjon mot bad og en 60 cm. gulvskapseksjon mot stuen. Forbrukerne fastholder kravet om prisavslag i en e-post til entreprenøren den 30. november 2018. Foto er vedlagt som dokumentasjon.

I tilsvaret den 25. mars 2019 gjentar forbrukerne sine anførsler og fastholder kravet om prisavslag. De fremhever også at de bodde i Finnmark på kjøpstidspunktet og ikke kunne reise på visning til Østlandet. De var derfor avhengig av å kunne stole fullt og helt på de opplysningene som fremgikk av salgsprospektet. Forbrukerne viser også til Forbrukertilsynets veiledning om markedsføring av bolig pkt. 4.3 – «*Visuell presentasjon*», og anfører at Forbrukertilsynets syn på dette er sammenfallende med deres syn.

I tilsvaret den 5. juni 2019 og den 22. august 2019 gjentar forbrukerne nok en gang sine anførsler og fastholder kravet om prisavslag. De fremhever også at entreprenøren har erkjent at det er vist til feil kjøkken i salgsprospektet for deres bolig.

Entreprenøren beklager den 15. mai 2018 at illustrasjonen av kjøkkenet i salgsprospektet dessverre er feil. Dette er imidlertid ikke en bevisst handling og på ingen måte noe han har gjort for å fremstille forbrukerens leilighet på en bedre måte enn det som leveres. Plantegningen som gjelder foran illustrasjonene i prospektet, viser imidlertid riktig størrelse på kjøkkenet og på innredningen. Det foreligger derfor ingen mangel og entreprenøren avviser kravet om prisavslag.

Entreprenøren fremhever også at boligen ble overtatt den 7. november 2018 uten at mangler ved kjøkkenet er inntatt i protokollen.

Entreprenøren avviser også den 30. november 2018 at det er mangler ved kjøkkenet og derfor ikke grunnlag for å innrømme prisavslag.

I tilsvaret den 11. mars 2019 anfører entreprenørens advokat at forbrukerne reklamerte for sent på mangler ved kjøkkenet den 8. mai 2018 og at dette uansett ikke utgjør en mangel som entreprenøren kan gjøres ansvarlig for.

I tilsvaret den 9. mai 2019 gjentar entreprenørens advokat at det er en feil i prospektet på side 16 hvor forbrukerens rekkehus (El03) skulle ha fremkommet på den øvre kjøkkenillustrasjonen. Forskjellen på de to illustrasjonene er at den øvre illustrasjonen langs høyre vegg har seksjoner på 30-60-60-60, mens den nedre illustrasjonen har seksjoner på 30-60-40-80-60. De to seksjonene på 40 og 80 cm er på forbrukernes kjøkken i stedet en seksjon på 60 cm. Prospektet er for øvrig vedlagt plantegninger over samtlige rekkehus og her fremkommer det klart at forbrukernes bolig har et mindre kjøkken i form av en seksjon mindre langs den ene veggen enn for eksempel naboenheten.

Det fremkommer av kjøpekontraktens pkt. 15 at plantegningene gjelder foran illustrasjoner og øvrig innhold i prospektet. Prospektet tar generelt forbehold på side 25 og 26 om at forbrukerne ikke kan bygge på illustrasjoner og plantegninger når det kommer til innredning og dette er også fremhevet direkte under bildene. Etter entreprenørens redegjørelse den 15. mai 2018 hører ikke han noe mer om saken og forbrukerne velger seg et kjøkken som passer i forhold til plantegningen.

I tilsvaret den 3. juli 2019 gjentar entreprenørens advokat sine anførsler og fastholder at forbrukerne har reklamert for sent og at det uansett ikke foreligger noen mangel.

Advokaten påpeker også at det ikke er korrekt slik forbrukerne hevder, og er for øvrig heller ikke dokumentert, at avviket på kjøkkenet består i både gulv- og veggseksjon på 60 cm mot bad og 60 cm gulvseksjon mot stue. Gulvseksjon mot stue fremkommer ikke av verken illustrasjoner eller plantegninger. I plantegningene er kjøkkenet mot stue kun vist som en heltrukken linje uten seksjoner. Kjøkkenseksjoner mot stue utgjør ikke en del av standardleveransen og klager har aldri blitt gitt noen forventning om det. Seksjoner mot stue utgjorde således uansett et tillegg.

2.2.2 Nemndas synspunkter

Forbrukerne krever prisavslag fordi de har fått et mindre kjøkken enn det som fremkommer av prospektet.

Entreprenøren har erkjent at illustrasjonen i prospektet viser feil kjøkkenet for forbrukernes bolig, men avviser kravet om prisavslag fordi forbrukerne har reklamert for sent og fordi forholdet uansett ikke utgjør en mangel.

Nemnda viser til buofl §30 andre ledd som har følgende ordlyd: «*Vil forbrukeren gjera gjeldande manglar som var eller burde ha vore oppdaga ved overtakinga, må dette gjerast så snart råd er dersom overtakinga skjer ved overtakingsforretning.*» Kravet om å reklamere «*så snart råd er*» innebærer at forbrukeren må si fra raskt, normalt innen få (2 – 3) dager, se NOU 1992: 9 side 77 høyre spalte. Bakgrunnen for regelen er at en overtakelsesforretning er en særlig oppfordring for forbrukeren til å se etter mangler. Det er på det rene at forbrukerne reklamerte første gang den 8. mai 2018 og krevde prisavslag. Boligen ble overtatt den 7. november samme år uten at forholdet er inntatt i protokollen, men forbrukerne gjentok reklamasjonen to dager senere, den 9. november 2018. Nemnda kommer derfor til at forbrukerne har reklamert «*så snart råd er*» som referert ovenfor.

Hvorvidt det foreligger en mangel, må avgjøres etter buofl § 25 første ledd som fastslår at:

«Det ligg føre mangel dersom resultatet ikkje er i samsvar med dei krava som følgjer av avtalen eller av føresegnene i §§ 7, 9 og 13. Mangel ligg likevel ikkje føre dersom avviket kjem av forhold på forbrukarens side».

Når man skal avgjøre om forbrukeren har fått en ytelse som avviker fra avtalen, må det først og fremst foretas en tolkning av avtalen med bilag. Andre forhold kan også komme inn, så som utsagn fra entreprenøren i forbindelse med avtaleinngåelsen. Det overordnede skjønnsstemaet er hva forbrukeren hadde en berettiget forventning om å få på bakgrunn av de nevnte momentene.

Entreprenøren har erkjent at det er feil i salgsprospektet ved at kjøkkenet i forbrukerens bolig er vist på den øverste illustrasjonen og ikke på den nederste, selv om på denne illustrasjonen står «*Rekkehus E103*». Plantegningen viser imidlertid at kjøkkeninnredningen samsvarer med den øverste illustrasjonen på side 16 i prospektet. Nemnda viser til kjøpekontraktens pkt. 15 hvor det fremkommer at plantegningene gjelder foran illustrasjoner og øvrig innhold i prospektet. Prospektet tar også et generelt forbehold på side 25 og 26 om at forbrukerne ikke kan bygge på illustrasjoner og plantegninger når det kommer til innredninger. Nemnda har nøye vurdert de to kjøkkenløsningene som er vist i prospektet på side 16 og forbeholdene i kontrakten med bilag og kommer til at det ikke er mangler ved den kjøkkeninnredningen som forbrukerne har fått. Nemnda vil likevel påpeke at det er uheldig at tegningene i prospektet er feil, men den innredningsløsningen som er vist nederst på side 16 i prospektet kunne ikke vært montert i forbrukerens bolig.

Konklusjon: Forbrukerne får ikke medhold da det ikke er mangler ved kjøkkeninnredningen.

2.3 Oppgradering til malte gipsplater på vegger og i himlinger

2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukerne fremhever at de før avtalen ble undertegnet ga tydelig uttrykk for at de ønsket «*Malte, sparklede gipsplater (vegger innvendig) er inkludert i prisen*». Da dette ikke ble akseptert av entreprenøren og forbrukerne følte at de hadde dårlig tid og måtte bestemme seg dersom ikke boligen skulle gå til andre kjøpere, inngikk de kjøpekontrakten med vilkår om at de skulle betale den tilleggsprisen for malte gipsplater på vegger og himlinger som entreprenøren tidligere hadde gitt dem [kr (32 000 + 23 800)]. I etterkant blir forbrukerne gjort kjent med at slette vegger og himling også kan leveres som «*malte trefiberplater i hvit*», slik det står beskrevet i salgsoppgaven. Derfor behøvde de ikke å velge gips for å få slette overflater. Forbrukerne føler seg forledet når det for dem virket som om gips var det eneste alternativet dersom de ønsket glatte vegger og himlinger. Forbrukerne viser også til at flere illustrasjoner i salgsprospektet presenterer boligen med slette vegger og himlinger. At det ikke klart fremgår av illustrasjonene at vegger og himlinger leveres i «*malte trefiberplater i hvit*» mener forbrukerne er spekulativ markedsføring. Den 8. mai 2018 reklamerer forbrukerne over dette forholdet og varsler at de kommer til å forlange prisavslag.

I tilsvaret den 5. juni 2019 og den 22. august 2019 gjentar forbrukerne sine anførsler og fastholder at de ikke skal betale kr 32 000 for gipsplater og malerbehandling av innvendige vegger og kr 23 800 for gipsplater og malerbehandling av himlinger.

Entreprenøren påpeker at det i salgsprospektet står at innvendige vegger og tak (himling) leveres med malte trefiberplater. Kontrakten er inngått med forutsetning om at forbrukerne skal kunne bestille gipsplater og malerbehandling av innvendige vegger mot et tillegg på til kr 32 000 og himlinger til kr 23 800. På en visning i en tilsvarende bolig hvor en slektning av

forbrukerne var tilstede, opplyste entreprenøren at det er «*panelvegger*» som er inkludert i forbrukernes rekkehus og ikke glatte overflater.

Entreprenøren påpeker at salgsprospektet er utarbeidet på et tidspunkt da prosjektet ikke er påbegynt og det benyttes derfor illustrasjoner for å få frem et bilde av hvordan boligen kan bli. Entreprenøren er meget vel klar over at slike illustrasjoner kan avvike noe fra det ferdige produktet og har derfor tatt forbehold om dette i prospektet. Salgsprospektet er sammensatt og det er viktig å lese seg opp på alle opplysninger i prospektet før kontrakten undertegnes. Entreprenøren anfører at forbrukerne har hatt en lang samtale med hans prosjektleder før kontrakten ble underskrevet hvor leveranser og løsninger ble gjennomgått. Entreprenøren avviser forbrukernes krav om prisavslag og viser til at forbrukerne den 11. oktober 2018 undertegnet en tilleggsavtale hvor det fremkommer at de skal betale kr 32 000 for gipsplater og malerbehandling av innvendige vegger og kr 23 800 for gipsplater og malerbehandling av himlinger.

Når boligen overtas den 7. november 2018 er heller ikke dette forholdet inntatt i protokollen.

I tilsvaret den 11. mars 2019 gjentas tidligere anførsler i tillegg til at entreprenørens advokat påpeker at forbrukerne har reklamert for sent på mangler ved innvendige overflater. Forholdet ble først reklamert i forbindelse med at forbrukerne sendte klage til Boligtvistnemnda den 17. januar 2019 og uansett utgjør ikke forholdet en mangel som entreprenøren kan gjøres ansvarlig for.

I tilsvaret den 9. mai 2019 gjentar entreprenørens advokat nok en gang tidligere anførsler og viser til det faktum at forbrukerne helt fra tilbudstidspunktet ønsket seg malte og sparklede gipsplater og selv bestilte dette den 11. oktober 2018. Forbrukerne viser i sitt tilbud til at de har forstått at malte og sparklede gipsplater ikke var en del av leveransen. Det har således tidlig vært klart for dem at dette ikke var inkludert og entreprenøren stiller seg derfor uforstående til påstanden om at han driver med villedende og spekulativ markedsføring.

2.3.2 Nemndas synspunkter

Forbrukerne krever at entreprenøren skal tilbakebetale dem kr (32 000 + 23 800) for gipsplater og malerbehandling av himlinger og innvendige vegger som de unødvendig har betalt fordi slette vegger og himling også kan leveres i «*malte trefiberplater i hvit*», slik det står beskrevet i salgsoppgaven.

Entreprenøren har avvist kravet om prisavslag og viser til at forbrukerne den 11. oktober 2018 undertegnet en tilleggsavtale som omfatter disse arbeidene. Forholdet ble først reklamert over i forbindelse med at forbrukerne sendte klage til Boligtvistnemnda den 17. januar 2019 og uansett utgjør ikke dette en mangel som entreprenøren kan gjøres ansvarlig for.

Hvorvidt det foreligger en mangel, må avgjøres etter buofl § 25 første ledd som fastslår at:

«Det ligg føre mangel dersom resultatet ikkje er i samsvar med dei krava som følgjer av avtalen eller av føresegnene i §§ 7, 9 og 13. Mangel ligg likevel ikkje føre dersom avviket kjem av forhold på forbrukarens side».

Når man skal avgjøre om forbrukeren har fått en ytelse som avviker fra avtalen, må det først og fremst foretas en tolkning av avtalen med bilag. Andre forhold kan også komme inn, så som utsagn fra entreprenøren i forbindelse med avtaleinngåelsen. Det overordnede

skjønnsstemaet er hva forbrukeren hadde en berettiget forventning om å få på bakgrunn av de nevnte momentene.

Nemnda viser til at forbrukerne riktignok har påpekt unøyaktigheter i salgsprospektet («*spekulativ markedsføring*») og anført at slette vegger og himling kan leveres i «*malte trefiberplater i hvit*» uten ekstra kostnader. Det som allikevel er avgjørende i denne tvisten er at forbrukerne den 11. oktober 2018 signerte en tilleggsavtale hvor de aksepterte å betale kr (32 000 + 23 800) for disse arbeidene. Forbrukerne får derfor ikke medhold og nemnda går ikke nærmere inn på reklamasjonsspørsmålet.

Konklusjon: Forbrukerne får ikke medhold da de har akseptert tilleggskravet.

2.4 Overgang vegger – himlinger uten taklist

2.4.1 Partenes anførsler

Den 12. oktober 2018 skriver forbrukerne i en e-post til entreprenøren at de hadde forventet at det ikke ble levert taklister i boligen siden de har bestilt malte gipsplater på vegger og i himlinger. Forbrukerne anfører også at det i prospektet er illustrasjoner som viser rom uten taklister. Når de sender klage til Boligtvistnemnda den 17. januar 2019 krever forbrukerne derfor at boligen leveres uten taklister.

I tilsvaret den 25. mars 2019 gjentar forbrukerne sine anførsler og fastholder at boligen skal leveres uten taklister. Forbrukerne fremhever at da de valgte gips i himlinger og på vegger, var det fordi de ville ha det slik som det er illustrert i prospektet, dvs. med glatte vegger og himlinger, i et moderne «funkisuttrykk». De anfører at dette fremgår tydelig av korrespondansen med entreprenøren og forbrukerne tar det for gitt at det er dette de bestilte. Tilbudet fra malermesteren (hvor det forutsettes taklister) er ikke tidligere blitt presentert for dem og er heller ikke stilet til forbrukerne men til entreprenøren. Prisavslaget bør stå i stil med hva det faktisk koster å endre huset til ikke å ha taklister. Forbrukerne har forhørt seg med malermesteren som ga tilbudet på malerarbeidene og fått til svar at entreen nede skulle han ha 5000 kr for å fikse. Det er derfor grunn til å tro at det vil koste flere titusener av kroner å gjøre huset listefritt.

I tilsvaret den 5. juni 2019 gjentar forbrukerne nok en gang sine anførsler og fastholder kravet om prisavslag. Forbrukerne viser til at tilbudet fra malermesteren ble oversendt på sms og at de derfor ikke var kjent med den øvrige teksten i tilbuds brevet.

Entreprenøren svarer på forbrukerens henvendelse den 12. oktober 2018 at siden ønsket om at det ikke skal monteres taklister ikke har fremkommet tydelig, er boligen levert med taklister som beskrevet i leveransebeskrivelsen.

I tilsvaret den 11. mars 2019 gjentas tidligere anførsler i tillegg til at entreprenørens advokat påpeker at forbrukerne har reklamert for sent. Forholdet ble først reklamert i forbindelse med at forbrukerne sendte klage til Boligtvistnemnda den 17. januar 2019 og uansett utgjør ikke forholdet en mangel som entreprenøren kan gjøres ansvarlig for. I prospektet vises det bilder både med og uten taklister. På side 22 i prospektet ser man rommet vist med profilerte taklister. I leveransebeskrivelsen står det at innvendig listverk leveres fabrikk malt, med hvit glatt utførelse med synlige spikerslag. Forbrukerne har ikke søkt å avklare dette punktet videre, og har heller ikke kommentert listene når de ved flere anledninger påpeker at de ønsker gips i vegger og tak. Videre fremkommer det klart av tilbudet fra malermesteren at det forutsettes at det skal være tak- og gulvlist og gerikter rundt dører og vinduer. Dette tilbudet