

Protokoll i sak 1150/2019

for

Boligtvistnemnda

Dato: 12. mars 2020

Saken gjelder: Reklamasjon på diverse bygningsmessige feil og mangler.

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår den 10. mai 2017 kontrakt kjøp av et rekkehus under oppføring, men avtalen er ikke fremlagt for nemnda. Boligen overtas uten feil og mangler den 1. september 2017.

Ettårsbefaring gjennomføres den 19. september 2018. I protokollen er det inntatt en rekke forhold som forbrukeren reklamerer over. Forbrukeren har også vedlagt foto som dokumentasjon på enkelte av de reklamerte forholdene.

Forbrukeren er ikke fornøyd med entreprenørens utbedringsarbeider og engasjerer en takstmann som besiktiger boligen den 5. februar 2019. I takstrapporten som er datert den 11. februar 2019, skriver takstmannen at han ikke har tatt stilling til berettigelsen av de feil og mangler han påpeker, men at han har foretatt en vurdering av om de representerer avvik i henhold til NS3420. Der hvor krav/toleranser ikke er definert, har han foretatt en skjønnsmessig vurdering. Takstmannen påpeker følgende forhold som må utbedres:

1. Vegg mellom stue og kjøkken er ute av lodd.
2. Knirk, kuving og skadet endeskjøt på parkettgulvet i stue og kjøkken.
3. Helningsavvik på gulvet i trapperommet i U-etg.
4. Mangelfull innfesting av håndløper i trappen.
5. Knirk i trappen.
6. Svikt i dørterskler i U-etg.
7. Løs servant på badet i 1. etg.
8. «Kosmetiske forhold» som gjelder kvaliteten på belistning og maler arbeider.
9. Diverse mangler kjøkkeninnredning.

Forbrukeren oversender takstrapporten til entreprenøren og det gjennomføres deretter en befaring i boligen den 4. april 2019. I et etterfølgende brev fra entreprenøren til forbrukeren den 13. mai 2019 svarer entreprenøren følgende på de påpekte manglene:

1. Forholdet avvises da det er reklamert for sent. Kostnaden ved utbedring vil også være for stor i forhold til betydningen dette avviket har.
2. Knirk og skadet endeskjøt på parkettgulvet i stue og kjøkken utbedres. Kuving i parketten avvises da bruk av gulvvarme og lavere RF i boligen enn det som er anbefalt i FDV-dokumentasjonen, er sannsynlig årsak. Entreprenøren tilbyr seg å legge ny parkett for kostpris uten påslag «for å løse forholdet».
3. Helningsavvik på gulvet i trapperommet i U-etg avvises da det er reklamert for sent.
4. Mangelfull innfesting av håndløper i trappen vil bli utbedret.
5. Knirk i trappen vil bli utbedret (strammet).

6. Svikt i dørterskler i U-etg. er utbedret.
7. Løs servant på badet i 1. etg. er utbedret.
8. «*Kosmetiske forhold*» som gjelder kvaliteten på belistning og malerarbeider var åpenbart synlige på overtagelsen og er derfor reklamert for sent. Reklamasjonen avvises.
9. Diverse mangler ved kjøkkeninnredning vil bli utbedret.

Forbrukeren anfører at entreprenøren ikke ferdigstiller alle reklamasjonsarbeidene slik han har lovet og partene kommer ikke til enighet. Den 21. mai 2019 sender derfor forbrukeren klage til Boligtvistnemnda med krav om retting, erstatning og dagmulkt.

Entreprenøren inngir tilsvaret den 21. juni og den 27. juni 2019. Hovedpunktene i tilsvaret er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren inngir tilsvaret den 2. juli 2019. Hovedpunktene i tilsvaret er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren inngir tilsvaret den 8. august og den 9. august 21. mars 2019. Hovedpunktene i tilsvaret er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren inngir tilsvaret den 30. august 2019. Hovedpunktene i tilsvaret er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) forutsettes å gjelde for avtalen om kjøp av et rekkehus under oppføring som partene inngår 10. mai 2017. Avtalen er ikke fremlagt for nemnda. Boligen overtas uten feil og mangler den 1. september 2017. Ettårsbefaring gjennomføres den 19. september 2018 og i protokollen er det reklamert over en rekke forhold. Forbrukeren har også vedlagt foto som dokumentasjon på enkelte av de reklamerte forholdene. Forbrukeren er ikke fornøyd med entreprenørens arbeider og engasjerer i februar 2019 en takstmann som gjennomfører en befaring i boligen. Takstmannen skriver en takstrapport og på bakgrunn av rapporten fastholder forbrukeren reklamasjonene på flere forhold. Partene forsøker å komme til enighet, men lykkes ikke og den 21. mai 2019 sender forbrukeren derfor klage til Boligtvistnemnda med krav om retting, erstatning og dagmulkt knyttet til følgende forhold:

1. Vegg mellom stue og kjøkken er ute av lodd.
2. Knirk, kuving og skadet endeskjøt på parkettgulvet i stue og kjøkken.
3. Helningsavvik på gulvet i trapperommet i U-etg.
4. Mangelfull innfesting av håndløper i trappen.
5. Knirk i trappen.
6. Svikt i dørterskler i U-etg.
7. Løs servant på badet i 1. etg.
8. «*Kosmetiske forhold*» som gjelder kvaliteten på belistning og maler arbeider.
9. Diverse mangler kjøkkeninnredning.
10. Krav om erstatning og dagmulkt.

2.2 Vegg mellom stue og kjøkken er ute av lodd

2.2.1 Partenes anførsler

Etter at takstmannen har besiktiget boligen og skriver en rapport den 11. februar 2019, reklamerer forbrukeren på at vegg mellom stue og kjøkken er ute av lodd. Takstmannen

måler loddavviket med laser og meterstokk til 16-17 mm målt over en høyde/lengde på 3,5 meter. Han konkluderer med at loddavviket er 50% større avvik enn normalkravet på 3‰ i NS3420.

I tilsvaret den 30. august 2019 fastholder forbrukeren at veggen mellom stue og kjøkken har et loddavvik som må utbedres. Forbrukeren anfører at avviket først ble oppdaget da han kjøpte et skap som ble montert i det aktuelle området og at han deretter reklamert.

Da entreprenøren ble forelagt takstrapporten med måleresultatet i mars/april 2019 og deretter foretok en befaring i boligen den 4. april 2019, avviste han reklamasjon som for sent fremsatt den 13. mai 2019. Entreprenøren påpekte også at avviket som han har målt til 15 mm, er lite synlig og bare er registrert i et begrenset område. En eventuell utbedring vil uansett være for omfattende sett i forhold til avvikets betydning for forbrukeren.

I tilsvaret den 21. juni og den 27. juni 2019 fastholder entreprenøren at kravet skal avvises. Han framholder også at øvrige krav om erstatning og dagmulkt skal avvises da dette fremstår som useriøst, grunnløst og ikke dokumentert. Entreprenøren anfører også at forbrukeren har nektet ham adgang til boligen for å utføre reklamasjonsarbeider med mindre han utfører mer enn det som er akseptert som feil og mangler (*«pusset opp boligen»*).

I tilsvaret den 9. august 2019 gjentar entreprenøren sine anførsler og fastholder sitt krav.

2.2.2 Nemndas synspunkter

Forbrukeren krever at entreprenøren retter veggen på grunn av et loddavvik som er 50% større enn normalkravet på 3‰ i NS3420. Entreprenøren har avvist kravet fordi forbrukeren har reklamert for sent, subsidiært fordi utbedring vil være for omfattende sett i forhold til avvikets betydning for forbrukeren.

Nemnda vil først ta stilling til om forbrukeren har reklamert for sent. Det følger av buofl § 30 at en forbruker mister retten til å gjøre en mangel gjeldende dersom han ikke reklamerer innen rimelig tid etter at mangelen ble eller burde ha blitt oppdaget. 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 i utgangspunktet må forstås på samme måte som avhendingslovas reklamasjonsregler.

Nemnda vil bemerke at det ikke kan forventes at en forbruker foretar målinger av f. eks. loddavvik i forbindelse med overtagelse av boligen. Han må fullt og helt stole på at entreprenøren som den profesjonelle part. Da forholdet heller ikke ble reklamert ved ettårsbefaringen i september 2018, legger nemnda til grunn at forbrukeren etter dette tidspunktet har gått til innkjøp av et skap som ble montert i området ved veggen mellom stue og kjøkken og at han da oppdaget loddavviket. Loddavviket er første gang omtalt av forbrukeren i forbindelse med takstmannens befaring den 5. februar 2019. Nemnda legger derfor til grunn av forbrukeren først på dette tidspunktet kjente til loddavviket. Entreprenøren har bekreftet at han før befaring i boligen den 4. april 2019 var kjent med takstrapporten og derfor også loddavviket. Det er da gått ca. to måneder fra forbrukeren oppdaget loddavviket til han reklamerte. Nemnda kommer derfor til at forbrukeren reklamerte i tide.

Hvorvidt det foreligger en mangel ved entreprenørens leveranse, 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.

Nemnda er ikke forelagt noen leveransebeskrivelse som gjelder for avtalen, men legger til grunn at bransjen som en normal norm legger kravene til loddavvik for innvendige vegger i NS3420 toleranseklasse RC, på 3 ‰ til grunn. Dette er også i tråd med takstmannens vurdering. Loddavviket er av takstmannen målt til 16-17 mm målt over en høyde på 3,5 meter. Entreprenøren har målt loddavviket til 15 mm over samme høyde. Begge målingene representerer et avvik på > 50% og loddavviket utgjør etter nemndas syn en mangel.

Forbrukeren krever retting men entreprenøren har avvist retting fordi kostnadene ved retting vil være for store i forhold til den betydning avviket har for forbrukeren. Etter nemndas syn vil ikke oppretting av veggen utgjøre et uforholdsmessig stort arbeid og entreprenøren kan derfor ikke bli hørt med at en utbedring vil være for omfattende sett i forhold til avvikets betydning for forbrukeren. Han skal derfor utbedre loddavviket innen 1. juni 2020.

Konklusjon: Forbrukeren får medhold i kravet om at entreprenøren skal utbedre loddavviket med mindre partene blir enige om et prisavslag. Arbeidet skal evt. være utført innen 1. juni 2020.

2.3 Knirk, kuving og skadet endeskjøt på parkettgulvet i stue og kjøkken.

2.3.1 Partenes anførsler

a) knirk i parketten og en skadet endeskjøt

Når det gjelder knirk i parketten og en skadet endeskjøt, har entreprenøren bekreftet at han vil utbedre disse to forholdene. Nemnda kan ikke se at dette tilbudet er trukket tilbake og forutsetter derfor at det fortsatt står ved lag.

b) Kuving

Forbrukeren reklamerer første gang over overflateavvik på grunn av lokalt svikt i parketten (kuving) etter takstmannens befaring den 5. februar 2019. Han krever utbedring.

I tilsvaret den 2. juli 2019 gjentar forbrukeren tidligere anførsler og krav om utbedring. Forbrukeren påpeker også at entreprenørens påstand om at han ikke får tilgang til boligen for å utføre reklamasjonsarbeider, ikke er riktig.

I tilsvaret den 30. august 2019 fremhever forbrukeren at gulvvarmen og ventilasjonsanlegget er installert og levert av entreprenøren og derfor må kunne benyttes uten at det fører til kuving i parkettgulvet. Forbrukeren anfører at han har utført normalt renhold av gulvet uten å benytte for våt klut/mopp. Kravet om utbedring fastholdes.

Entreprenøren avviser reklamasjonen den 13. mai 2019 fordi årsaken åpenbart er bruk av gulvvarme samtidig som RF i boligen er for lav (< 30%). For «å løse problemet» tilbyr entreprenøren seg allikevel å legge ny parkett for kostpris uten påslag.

I tilsvaret den 21. juni 2019 påpeker entreprenøren at han ikke får tilgang til boligen for å utføre reklamasjonsarbeider med mindre han utfører arbeider utover det som han aksepterer som feil og mangler.

I tilsvaret Den 8. august 2019 gjentar entreprenøren tidligere anførsler og gir forbrukeren en frist på 14 dager til å bekrefte om han vil akseptere tilbudet om legging av ny parkett til kostpris.

2.3.2 Nemndas synspunkter

Forbrukeren krever at entreprenøren utbedrer kuving (overflateavviket) på parketten i stua. Entreprenøren har avvist kravet, men av kulanshensyn («for å løse problemet») tilbudt seg å legg ny parkett til kostpris uten påslag. Dette tilbudet har ikke forbrukeren akseptert.

Nemnda viser til takstrapporten hvor det fremkommer at «parketten [i stua] stedvis senket seg 4-5 mm ved normal påkjenning».

Siden det her dreier seg om kuving av parketten og ikke nedbøyning av bjelkelaget, skal ikke fellesbestemmelsen i NS3420 om at avvik skal måles på overtagelsestidspunktet legges til grunn.

Hvorvidt det foreligger en mangel ved entreprenørens leveranse, 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.»

Nemnda viser igjen til takstrapporten som referert ovenfor, men finner heller ikke denne gang at rapporten er tilstrekkelig spesifikk da det hverken er angitt målemetode eller målelengde. Forbrukeren gis derfor ikke medhold da kravet ikke er sannsynliggjort/dokumentert og nemnda behøver heller ikke her å ta stilling til om forbrukeren har reklamert for sent.

Konklusjon: Forbrukeren gis ikke medhold da kravet ikke er sannsynliggjort/dokumentert.

2.4 Helningsavvik på gulvet i trapperommet i U-etg.

2.4.1 Partenes anførsler

Forbrukeren reklamerer etter takstmannens befaring den 5. februar 2019, over tre ulike overflateavvik på gulvet i trapperommet i U. etg.

I tilsvaret den 2. juli 2019 gjentar forbrukeren tidligere anførsler og krav om utbedring. Forbrukeren påpeker også at entreprenørens påstand om at han ikke får tilgang til boligen for å utføre reklamasjonsarbeider, ikke er riktig.

I tilsvaret den 30. august 2019 fastholder forbrukeren kravet om utbedring.

Entreprenøren avviser reklamasjonen den 13. mai 2019 fordi forbrukeren har reklamert for sent. Av kulanshensyn tilbyr entreprenøren seg allikevel å rette opp det største avviket (merket med en rosa pil på tegningen i takstrapporten) slik at avviket kommer innenfor toleransekravet.

I tilsvaret den 21. juni 2019 påpeker entreprenøren at han ikke får tilgang til boligen for å utføre reklamasjonsarbeider med mindre han utfører arbeider utover det som han aksepterer som feil og mangler.

I tilsvaret Den 9. august 2019 gjentar entreprenøren sine tidligere anførsler.

2.4.2 Nemndas synspunkter

Forbrukeren reklamerer over tre ulike overflateavvik på gulvet i trapperommet i U. etg. og krever utbedring. Entreprenøren har avvist reklamasjonen da forbrukeren har reklamert for sent, men han har av kulanshensyn tilbudt seg å rette opp det største avviket (merket med en rosa pil på tegningen i takstrapporten) slik at det kommer innenfor toleransekravet.

Nemnda vil først ta stilling til om forbrukeren har reklamert for sent og viser til pkt. 2.3.2 ovenfor. De avgjørende tidspunktene for dette tvistepunktet er de samme her som i pkt. 2.3 og nemnda kommer derfor til at forbrukeren også i her har reklamert i tide.

Hvorvidt det foreligger en mangel ved entreprenørens leveranse, 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.

Nemnda viser igjen til takstrapporten som referert ovenfor, men finner det ikke dokumentert at målingene er foretatt med rettholt og kile slik som beskrevet i NS3420. Det er heller ikke oppgitt over hvilke målelengde avvikene på hhv. 2-3 mm, 7 mm og 12 mm er registrert. Forbruker gis derfor ikke medhold da kravet ikke er sannsynliggjort/dokumentert.

Konklusjon: Forbruker gis ikke medhold da kravet ikke er sannsynliggjort/dokumentert.

2.5 Mangelfull innfesting av håndløper i trappen

2.5.1 Nemndas synspunkter

Entreprenøren har bekreftet at han vil utbedre håndløperen i trappa og feste den på en forskriftsmessig måte. Nemnda kan ikke se at dette tilbudet er trukket tilbake og forutsetter derfor at det fortsatt står ved lag. Forbrukeren skal gi entreprenøren rettetilgang.

2.6 Knirk i trappen

2.6.1 Nemndas synspunkter

Entreprenøren har også i dette tvistepunktet bekreftet at han vil utbedre forholdet. Nemnda kan ikke se at dette tilbudet er trukket tilbake og forutsetter derfor at det fortsatt står ved lag. Forbrukeren skal gi entreprenøren rettetilgang.

2.7 Svikt i dørterskler i U-etg.

2.7.1 Partenes anførsler

Entreprenøren har bekreftet at han har utbedret forholde, men dette blir avkreftet av forbrukeren.

2.7.2 Nemndas synspunkter

Dersom det viser seg at entreprenøren allikevel ikke har utført utbedring av svikt i tersklene til tross for at han har forsikret dette, skal forbrukeren gi ham rettetilgang slik at arbeidet kan utføres.

Konklusjon: Forbrukeren får medhold og entreprenøren skal utbedre svikt i dørterskler i U-etg. dersom det ikke er utført allerede.

2.8 Løs servant på badet i 1. etg.

2.8.1 Partenes anførsler

Entreprenøren har bekreftet at han har utbedret forholdet, men dette blir avkreftet av forbrukeren.

2.8.2 Nemndas synspunkter

Dersom det viser seg at entreprenøren allikevel ikke har festet den løse servanten på badet til tross for at han har forsikret dette, skal forbrukeren gi ham rettetilgang slik at arbeidet kan utføres. Dette gjelder uavhengig om servanten er på badet i 1. etg. eller på badet i 2. etg. evt. på begge badene.

2.9 «Kosmetiske forhold» som gjelder kvaliteten på belistning og maler arbeider.

2.9.1 Nemndas synspunkter

Entreprenøren har også i dette tvistepunktet bekreftet at han vil utbedre forholdet. Nemnda kan ikke se at dette tilbudet er trukket tilbake og forutsetter derfor at det fortsatt står ved lag. Forbrukeren skal gi entreprenøren rettetilgang.

2.10 Diverse mangler ved kjøkkeninnredning

2.10.1 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører at kjøkkenet ble lovet ferdig av entreprenøren til Jul i 2017, men i august 2019 mangler det fortsatt dører og en glasshylle.

Entreprenøren har også i dette tvistepunktet bekreftet at han vil utbedre forholdet og senest den 8. august 2019 bekrefter han at nye benkeplater er levert og vil bli montert så snart en montør er tilgjengelig.

2.10.2 Nemndas synspunkter

Nemnda kommer til at forbrukeren skal gi entreprenøren rettetilgang slik at han kan komplettere kjøkkeninnredningen med de delene som skal byttes ut. Fristen settes til 1. juni 2020.

2.11 Krav om erstatning og dagmulkt

Når det gjelder forbrukerens krav om erstatning og dagmulkt er ikke dette dokumentert og han får derfor ikke medhold.

3. Konklusjoner

- Forbrukeren får medhold og entreprenøren skal utbedre loddavviket på veggen mellom stue og kjøkken innen 1. juni 2020 med mindre partene blir enige om et prisavslag.
- Entreprenøren har bekreftet at han skal utbedre knirk i parketten og en skadet endeskjøt.
- Forbrukeren gis ikke medhold i kravet om utbedring av kuvet parketten da kravet ikke er sannsynliggjort/dokumentert.
- Forbrukeren gis ikke medhold i kravet om utbedring av helningsavvik på gulvet i trapperommet i U-etg. da kravet ikke er sannsynliggjort/dokumentert.
- Forbrukeren får medhold og skal gi entreprenøren rettetilgang slik at han kan feste håndløperen i trappa på en forskriftsmessig måte.
- Forbrukeren får medhold og skal gi entreprenøren rettetilgang slik at han kan utbedre knirk i trappa.
- Forbrukeren får medhold og skal gi entreprenøren rettetilgang slik at han kan utbedre svikt i dørterskler i U-etg.
- Forbrukeren får medhold og skal gi entreprenøren rettetilgang slik at han kan feste løs servant på badet.

- Forbrukeren får medhold og skal gi entreprenøren rettetilgang slik at han kan utbedre «kosmetiske forhold» som gjelder kvaliteten på belistning og maler arbeider.
- Forbrukeren får medhold og skal gi entreprenøren rettetilgang slik at han kan utbedre diverse mangler ved kjøkkeninnredningen.
- Når det gjelder forbrukerens krav om erstatning og dagmulkt er ikke dette dokumentert og han får derfor ikke medhold.